IBM Tealeaf CX Mobile
Versão 8 Release 8
2 de agosto de 2013

Manual do Usuário do Tealeaf CX Mobile

Nota
Antes de utilizar estas informações e o produto suportado por elas, leia as informações em "Avisos" na página 59.

Esta edição se aplica à versão 8, liberação 8, modificação 0 do IBM Tealeaf CX Mobile e a todas as liberações e modificações subsequentes, até que seja indicado de outra forma em novas edições.

© Centro de Tecnologia IBM Brasil-Centro de Traduções 1999, 2013

Índice

Manual do Usuário do Tealeaf CX Mobile v

Capítulo 1. Visão Geral do CX Mobile . . 1
Diferenças na Experiência Móvel 1
Benefícios 2
Recursos-chave do Tealeaf CX Mobile 2
Dados Móveis Disponíveis por Licença 3
Introdução ao Tealeaf CX Mobile 7
Ativando o CX Mobile 8
Adquirir Chave de Licença 8
Adquirir `BrowsCap.csv` Mais Recente 8
Adquirir `WURFL` Mais Recente 8
Converter os dados mais recentes do WURFL para o formato do Tealeaf. 8
Importar os Painéis Remotos 9
Atualizar as Listas de Valores de Evento com os dados mais recentes do Agente do Usuário . . . 9
Tealeaf CX Mobile for Mobile App 9

Capítulo 2. Procura e Reprodução da Web Móvel 11
Identificando Sessões da Web Móvel de Dispositivos Móveis 11
Procurar 12
Procura do Portal_a 12
Procura do RTV 14
Reproduzir 17
Visão Geral do Mobile Replay 17
Limitações na Reprodução de Visitantes Móveis 18
Diferenças de Reprodução entre BBR e RTV . . 19
Dimensões da Tela para Dispositivos Móveis . . 19
Reprodução de RTV 20
Reprodução de BBR 26
Resolução de Problemas 30
Tipo de Tráfego não é preenchido 30
Eventos da UI não exibidos na reprodução . . . 30
Procura e Reprodução do Aplicativo Móvel. . . . 31
Antes de Iniciar 31
Identificando Sessões de Aplicativo Móvel 31
Objetos de Eventos Relacionados a Dispositivo Móvel Fornecidos pelo Tealeaf 31
Atributo de Ocorrência do Tipo de Dispositivo Móvel 31
Dimensão de Dispositivo Móvel 31
Eventos Associados. 32
Procurar 32
Procura do Portal 33
Procura do RTV 36
Reprodução de Sessão 37
Limitações de Reprodução de Sessões de Aplicativo Móvel 37
Recursos Específicos do Navegador na Reprodução BBR 38
Dimensões da Tela para Dispositivos Móveis . . 38
Reprodução de Sessão BBR 39
Reprodução da Sessão RTV 41

Capítulo 3. Eventos para Visitantes Remotos 43
Ativando a Detecção do Agente do Usuário Estendido 43
Adquirindo Eventos do Tealeaf CX Mobile por meio do Painel do CX Mobile 43
Como Visitantes Remotos São Detectados 43
Informações inseridas na solicitação 43
Eventos Móveis 45
Evento de Tipo de Tráfego do Navegador . . . 45
Criando Outros Eventos Móveis 46
Listas de Valores de Dimensões. 47
Relatando Eventos Móveis 47

Capítulo 4. Relatório para Web Móvel 49
Painel do Tealeaf CX Mobile. 49
Construir Seus Próprios Relatórios. 49
Relatório para Aplicativo Móvel 50
Pré-requisitos. 50
Dois métodos de transmissão de dados 50
Configurando Objetos de Evento 51
Investigando os Dados 52
Criação de relatórios 52
Rastreando Variações 52
Procurar 53
Painéis Disponíveis. 53

Apêndice. Comunidade viaTealeaf . . . 55
Procurando na Ajuda Online do Tealeaf 55
Outras Áreas de Ajuda 57

Avisos 59
Marcas Registradas 61
Considerações de Política de Privacidade 61

Manual do Usuário do Tealeaf CX Mobile

Este manual detalha o módulo IBM Tealeaf CX Mobile para a plataforma IBM Tealeaf CX, que permite análise e relatório dos visitantes que usam dispositivos móveis para acessar aplicativo da web. Use os links a seguir para acessar tópicos específicos no manual.

Capítulo 1. Visão Geral do CX Mobile

Os módulos IBM Tealeaf CX Mobile capturam, reproduzem e analisam as experiências dos visitantes que estão acessando o aplicativo da web, usando navegadores da web dos dispositivos móveis. Conforme a base de instalação de dispositivos móveis continua a expandir, obter insight desse mercado em rápido desenvolvimento é crítico para tomar decisões mais informadas sobre como otimizar seu website para a experiência móvel.

Nota: O módulo do IBM Tealeaf CX Mobile é um módulo licenciado separadamente da plataforma IBM Tealeaf CX. entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

- Para obter mais informações sobre ativação, consulte "Ativando o CX Mobile" na página 8.
- Para obter mais informações sobre dados adquiridos de dispositivos móveis, consulte "Dados Móveis Disponíveis por Licença" na página 3.

Para clientes que estão implementando aplicações móveis nativas, os componentes IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App capturam eventos da interface com o usuário e eventos e propriedades das aplicações móveis nativas que você implementou para seus clientes. Os desenvolvedores podem integrar as Estruturas de Criação de Log suportadas com o aplicativo implementado e ativar a captura desse conjunto rico de dados do aplicativo para uso no Tealeaf.

- Consulte o "Tealeaf CX Mobile for Mobile App" na página 9.

Dada a ampla variedade de dispositivos móveis em uso na web, as empresas que pensam no futuro devem ser capazes de examinar como melhorar o atendimento desse segmento de cliente diversificado e crescente. Com o IBM Tealeaf CX Mobile, é possível monitorar a experiência do usuário móvel com o mesmo conjunto do Tealeaf de ferramentas de análise que são usadas para os visitantes em sistemas desktop. Além disso, os recursos orientados a evento do Tealeaf segmentam os usuários remotos para relatório detalhado a fim de atender aos requisitos de sua empresa.

Diferenças na Experiência Móvel

O valor da experiência de cliente móvel para o presente e o futuro do eCommerce não pode ser subestimado. No entanto, a experiência é fundamentalmente diferente da experiência e das expectativas do usuário do navegador do desktop. Os usuários remotos:

- são orientados a tarefas
- desejam a resolução rápida e eficiente de suas transações
- ficam frustrados facilmente
- têm um ponto de vista mais pessoal com interações online

Essas características sugerem que o gerenciamento da experiência do cliente móvel adapta-se bem a tipos de atividades que podem ser monitoradas por meio do Tealeaf. Métodos inovadores do Tealeaf para monitorar o esforço do cliente fornecem insight exclusivo das áreas em que os clientes móveis estão ficando frustrados e potencialmente abandonando as transações. Com a implementação do

IBM Tealeaf CX Mobile, é possível monitorar a experiência do cliente móvel e os processos com uma fidelidade não disponível em outras soluções.

Benefícios

O IBM Tealeaf CX Mobile entrega esses benefícios principais na experiência do usuário remoto, que podem estar indisponíveis em outras soluções:

- Visibilidade no sucesso e na falha do usuário remoto:
  - Detectar obstáculos ou problemas sem depender do feedback do usuário
  - Entender o uso por dispositivos móveis em toda a base do usuário, site e aplicativos
  - Identificar causa sem ter que atualizar ou reativar os serviços
  - Visibilidade nos padrões de uso em toda a base do usuário
- Acelerar o prazo de lançamento no mercado:
  - Parar de aguardar feedback do usuário antes de fazer melhorias
  - Avaliar rapidamente os recursos remotos: adoção, sucesso e pontos de falha
  - Eliminar a qualidade ruim para entregar serviços móveis vencedores
- Fazer os investimentos nos dispositivos móveis certos:
  - Quantificar o impacto nos negócios para priorizar as decisões: corrigir, investir e remover
  - Consultar o uso real dos serviços remotos em vez do uso esperado

Além dos recursos de análise padrão na captura de perfis de usuário e no relatório de atividades baseadas em tempo, a solução móvel do Tealeaf fornece insight sobre por quê as atividades estão ocorrendo através dos seguintes recursos:

- Detecção do esforço do usuário
- Capacidade para realizar drill down do comportamento do visitante para analisar sessões individuais
- Capacidade para correlacionar o comportamento do visitante com os dados da rede

Recursos-chave do Tealeaf CX Mobile

- Captura de Eventos da Web e do Aplicativo: o IBM Tealeaf CX Mobile permite o monitoramento e a captura de interações de lado do cliente por meio de navegadores da web móveis e aplicativos nativos. Esses eventos são capturados de forma transparente para o usuário e submetidos ao Tealeaf para captura e processamento por meio da solução do Tealeaf instalada.
  - Dispositivos demográficos podem ser capturados por meio da sequência do agente do usuário que é enviada pelo dispositivo ou pela estrutura cliente instalada do Tealeaf que é usada para monitorar o dispositivo
  - Captura de mensagens de exceção para processamento e relatório rápido
- Reprodução de Sessão Móvel: o IBM Tealeaf CX Mobile captura o conjunto completo de interações de cada visitante móvel. É possível reproduzir sessões capturadas em uma gravação de nível de navegador por meio da Reprodução Baseada em Navegador ou do IBM Tealeaf Visualizador RealiTea. A reprodução de sessão para dispositivos móveis registra os recursos do navegador, os tamanhos de tela e outras características do dispositivo e seu navegador.
  - Suporte para ações específicas do dispositivo móvel, como mudança de orientação, deslizamento dos dedos etc.

  - Renderizar na reprodução usando as dimensões da tela, as características conhecidas do dispositivo e a orientação
  - Para obter mais informações sobre procura e reprodução para Web Móvel, consulte Capítulo 2, “Procura e Reprodução da Web Móvel”, na página 11.
  - Para obter mais informações sobre procura e reprodução para Aplicativo Móvel, consulte “Procura e Reprodução do Aplicativo Móvel” na página 31.
  - Para obter mais informações sobre Reprodução Baseada no Navegador, consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
  - Para obter mais informações sobre o RTV, consulte "Manual do Usuário do RealiTea Viewer (RTV)" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.
- Visitantes Móveis e Métricas de Dispositivo: o IBM Tealeaf CX Mobile ativa a captura de dados detalhados sobre visitantes móveis e seus dispositivos. Estatísticas de uso e padrões de tendência podem ser monitorados por meio dos relatórios fornecidos. É possível também criar segmentos de visitantes ad hoc com base nos atributos móveis, como fabricante do dispositivo, sistema operacional, resolução de tela etc.
  - Para obter mais informações sobre segmentos de visitantes, consulte "Analisando Segmentos de Visitante" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxResults*.

Dados Móveis Disponíveis por Licença

Dependendo dos produtos que você tiver com a licença do Tealeaf, os dados a seguir serão capturados para sessões testadas por meio de dispositivos móveis.

Nota: Para reproduzir sessões remotas com todos os recursos ativados, o RTV deve estar configurado para acessar a chave de licença remota por meio do Servidor de Procura. Consulte "RealiTea Viewer - Guias Opções Avançadas" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Tabela 1. Dados Móveis Disponíveis por Licença

Licença	Capacidade	Descrição
IBM Tealeaf cxImpact	Capturar dados do agente do usuário	Quando a análise do agente do usuário estendido está ativada, o IBM Tealeaf cxImpact pode capturar dados que são enviados com cada solicitação pelo agente do usuário do visitante. Esses dados são inseridos na solicitação pelo agente da sessão de Referência do Tealeaf, que usa uma versão implementada do padrão público `browscap` para consultar mais dados. Parte dessa inserção de dados é identificar se a sessão foi iniciada a partir de um dispositivo móvel ou não. **Nota:** Se você não implementar o IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX, alguns aspectos da experiência do visitante remoto não poderão ser reproduzidos. Para obter melhores resultados na exibição da mudança de orientação e na ativação do redimensionamento da tela de visualização da reprodução, você deve implementar a Captura da UI. Consulte "Perguntas Frequentes de UI Capture" em *Perguntas Frequentes do IBM Tealeaf UI Capture for Ajax*. • A análise do agente do usuário estendido é ativada por padrão. Consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*. • Para obter mais informações sobre agentes do usuário, consulte "Gerenciando Agentes do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Tabela 1. Dados Móveis Disponíveis por Licença (continuação)

Licença	Capacidade	Descrição
Licença do IBM Tealeaf CX (IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX)	Capturar propriedades de dispositivo móvel e eventos da UI (gesto, toque, e assim por diante)	Quando a licença do IBM Tealeaf CX está ativada, os clientes podem implementar a solução IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX. Esta solução baseada em Javascript é implementada dos servidores da web para o navegador do visitante. Ela captura eventos específicos do dispositivo móvel, como eventos de gesto e toque, bem como as propriedades do dispositivo móvel. **Nota:** Essa licença não é imposta no produto e opera independentemente das outras licenças. Ela é gerenciada por meio da distribuição limitada da biblioteca. • Para obter mais informações sobre o IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX, consulte "FAQ de Captura da UI" em *FAQ do IBM Tealeaf UI Capture for Ajax*. • Para obter mais informações sobre recursos específicos do dispositivo móvel do IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX, consulte "Referência do UI Capture for Ajax" no *Guia do IBM Tealeaf UI Capture for Ajax*.
Módulo IBM Tealeaf CX Mobile	Capturar dados do agente do usuário remoto	Quando o módulo IBM Tealeaf CX Mobile é licenciado, o agente da sessão de Referência do Tealeaf pode executar mais consultas específicas do dispositivo móvel para obter informações do agente do usuário usando o padrão público WURFL. Esse padrão contém dados detalhados sobre dispositivos móveis conhecidos, que são baseados na sequência do agente do usuário enviada na solicitação. • O IBM Tealeaf CX Mobile requer que a versão XML do padrão WURFL seja convertida em um formato CSV utilizável internamente. Se o módulo IBM Tealeaf CX Mobile não estiver licenciado, o acesso ao utilitário fornecido pelo Tealeaf para executar essa conversão será proibido. Para obter mais informações sobre o WURFL e esse utilitário, consulte "Visão Geral de Agentes do Usuário do CX Mobile" no *Manual do IBM Tealeaf CX Mobile*.

Tabela 1. Dados Móveis Disponíveis por Licença (continuação)

Licença	Capacidade	Descrição
Módulo IBM Tealeaf CX Mobile	Reprodução de dados do agente do usuário remoto, propriedades do dispositivo e eventos da UI	Quando o IBM Tealeaf CX Mobile está licenciado, a reprodução de sessões de origem móvel é suportada na Reprodução Baseada no Navegador (BBR) e no Realitea Viewer (RTV). **Nota:** Quando o módulo do IBM Tealeaf CX Mobile não está licenciado, as limitações a seguir são aplicadas à reprodução de sessões baseadas em mobilidade: 1. Nenhuma exibição de eventos específicos móveis, como rolar e executar touch 2. Nenhuma exibição de dados de dispositivo móvel durante a reprodução 3. Nenhum uso de aparência de dispositivo móvel (a análise de agente do usuário estendido também é necessária) 4. Nenhuma exibição de mudanças na orientação do dispositivo 5. Nenhum redimensionamento da tela para as dimensões de navegador remoto Os dados subjacentes são capturados independentemente da licença; permitindo que a licença permita a reprodução baseada em mobilidade de sessões que já estão capturadas. • BBR é um método baseado em Portal de reprodução de sessões. Para obter mais informações sobre a reprodução BBR, consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*. • RTV é um aplicativo de desktop que pode ser usado para procurar e reproduzir sessões. Para obter mais informações sobre o RTV, consulte "Manual do Usuário do RealiTea Viewer (RTV)" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.

Tabela 1. Dados Móveis Disponíveis por Licença (continuação)

Licença	Capacidade	Descrição
IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App	Captura de eventos de aplicativo nativo para sistemas iOS e Android	Quando o IBM Tealeaf CX Mobile está licenciado, os clientes podem solicitar acesso às Estruturas de Criação de Log do iOS e Android. Quando essas estruturas são implementadas como parte dos aplicativos nativos que você constrói e implementa para seus visitantes usando dispositivos iOS e Android, um grande conjunto de propriedades do dispositivo e eventos do aplicativo é capturado e enviado ao Tealeaf para processamento, ativando o monitoramento restrito de atividades específicas do dispositivo. **Nota:** Essa licença não é imposta no produto e opera independentemente das outras licenças. Ela é gerenciada por meio da distribuição limitada da biblioteca. • Consulte "Guia de Referência de Criação de Log iOS do Tealeaf" no *Guia de Referência da Estrutura de Criação de Log iOS do IBM Tealeaf*. • Consulte o "Guia de Referência da Estrutura de Criação de Log Android do Tealeaf" no *Guia de Referência da Estrutura de Criação de Log Android do IBM Tealeaf*.

Para obter mais informações sobre como aplicar chaves de licença atualizadas à solução do Tealeaf, consulte "Gerenciando a Chave de Licença do Tealeaf" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Introdução ao Tealeaf CX Mobile

O IBM Tealeaf CX Mobile é pré-configurado para analisar sessões que são capturadas dos visitantes utilizando dispositivos móveis. Para atender aos requisitos de sua empresa, você deve revisar os itens de configuração e relatórios a seguir.

1. Dados de referência: o Tealeaf pode identificar os dispositivos móveis que são baseados no tipo de dispositivo ou tipo de navegador. Além disso, o Tealeaf pode monitorar recursos específicos do dispositivo, como conexões de vídeo, exibição de imagem e recursos JavaScript.
   - Se o Capture UI estiver licenciado e implementado para controlar eventos da interface com o usuário, eventos específicos para navegadores de dispositivos móveis poderão ser capturados e processados pelo Tealeaf.
   - Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Remotos" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.
2. WURFL: o Tealeaf depende de um padrão publicamente disponível para identificar dispositivos móveis. Esse padrão requer atualização regular da origem.

- Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Remotos" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.

3. Criando eventos: com base nos dados do agente usuário capturados, é possível criar eventos que podem ser usados para identificar as atividades do visitante móvel e os recursos do dispositivo. Com base nesses eventos, é possível criar alertas e relatórios para exibição no Portal.
   - Consulte o Capítulo 3, “Eventos para Visitantes Remotos”, na página 43.
4. Relatórios sobre visitantes e dispositivos móveis: conforme necessário, é possível fazer download de modelos de relatório ou criar relatórios customizados para exibir informações sobre a experiência do visitante móvel.
   - Consulte o Capítulo 4, “Relatório para Web Móvel”, na página 49.
5. Reprodução por BBR e RTV: segmentos de visitantes e dispositivos móveis podem ser reproduzidos por meio do aplicativo independente IBM Tealeaf Visualizador RealiTea ou Reprodução Baseada em Navegador no Portal. Ambos os métodos podem ser configurados para reproduzir a sessão do visitante no tamanho de tela apropriado para o dispositivo em uso e para indicar eventos da interface com o usuário.
   - Consulte o Capítulo 2, “Procura e Reprodução da Web Móvel”, na página 11.

Ativando o CX Mobile

Conheça as diferentes opções de ativação do CX Mobile nesta seção.

Adquirir Chave de Licença

O IBM Tealeaf CX Mobile é ativado por meio da chave de licença que você insere no Tealeaf Installer no momento do upgrade. Uma nova chave de licença é necessária. entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

Nota: Para reproduzir sessões remotas com todos os recursos ativados, o RTV deve estar configurado para acessar a chave de licença remota por meio do Servidor de Procura. Consulte "RealiTea Viewer - Guias Opções Avançadas" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Adquirir `BrowsCap.csv` Mais Recente

BrowsCap é um padrão mantido publicamente para identificar agentes do usuário na web. Você deve fazer download e instalar a versão mais recente de `Browscap.csv` em sua solução do Tealeaf.

- Consulte "Mantendo o Sistema CX" no *Manual de Instalação do IBM Tealeaf CX*.

Adquirir `WURFL` Mais Recente

WURFL é um padrão mantido publicamente para identificar dispositivos móveis em uso na web. Você deve fazer download da versão mais recente do `WURFL.csv` em sua solução do Tealeaf.

- Consulte "Mantendo o Sistema CX" no *Manual de Instalação do IBM Tealeaf CX*.

Converter os dados mais recentes do WURFL para o formato do Tealeaf

Depois de adquirir o WURFL, você deve convertê-lo para um formato que seja utilizável pela solução do Tealeaf. O Tealeaf fornece uma ferramenta externa para converter o arquivo transferido por download.

Use o programa `WURFL2csv.exe` para converter o arquivo `.xml` do WURFL para o formato necessário.

- Consulte "Ferramentas do Agente do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Importar os Painéis Remotos

Aprenda a importar painéis remotos nesta seção.

Download

Painéis publicados pelo Tealeaf para o IBM Tealeaf CX Mobile, que contêm as definições de evento necessárias para capturar dados móveis para agregação nos relatórios de painel.

- Consulte o https://community.tealeaf.com/display/res/Best+Practice+Report+Templates.

Importar

Use o Gerenciador de Relatórios para trazer os relatórios de eventos móveis e o painel para o sistema.

- Consulte "Importando e Exportando Relatórios" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxView*.

Atualizar as Listas de Valores de Evento com os dados mais recentes do Agente do Usuário

As Listas de Valores de Evento são usadas para exibir os diferentes tipos de navegador, dispositivos móveis e plataformas. A ferramenta `UAValueListCreator.exe` cria essas listas de valores, que podem ser importadas.

- Consulte "Ferramentas do Agente do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Tealeaf CX Mobile for Mobile App

O IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App inclui um conjunto de Estruturas de Criação de Log, que são implementadas por desenvolvedores com aplicações móveis nativas entregues a seus clientes. Quando implementadas e ativadas, as Estruturas de Criação de Log do Tealeaf capturam eventos da interface com o usuário e eventos e propriedades do aplicativo, enviando-os em lotes para o Tealeaf para captura. Dessa maneira, é possível monitorar atentamente um conjunto predefinido de eventos ou customizar seus próprios eventos no aplicativo e como os usuários interagem com ele.

Os dados enviados para o Tealeaf são decodificados no pipeline do Windows utilizando um agente de sessão especializado e, em seguida, são disponibilizados para procura e relatório conforme os dados são inseridos na solicitação.

O Tealeaf fornece as Estruturas de Criação de Log a seguir.

- Consulte "Guia de Referência de Criação de Log iOS do Tealeaf" no *Guia de Referência da Estrutura de Criação de Log iOS do IBM Tealeaf*.
- Consulte o "Guia de Referência da Estrutura de Criação de Log Android do Tealeaf" no *Guia de Referência da Estrutura de Criação de Log Android do IBM Tealeaf*.

Capítulo 2. Procura e Reprodução da Web Móvel

As sessões do Tealeaf que ocorreram em um dispositivo móvel podem ser reproduzidas pela Reprodução Baseada no Navegador no Portal ou por meio do aplicativo independente IBM Tealeaf Visualizador RealiTea.

Ambos os métodos reproduzem a experiência do visitante com o aplicativo da web. O tamanho da tela é ajustado para considerar as telas menores. Os recursos Javascript são restringidos para corresponder aos recursos dos navegadores de dispositivos móveis. Outras características do navegador móvel são aplicadas à visualização de reprodução no BBR ou RTV.

- Se o UI Capture for implementado, mudanças de orientação, eventos de rolagem e outros eventos da interface com o usuário serão representados na reprodução. Consulte o "Eventos da interface com o usuário de navegadores móveis no BBR" na página 30.

Por meio da reprodução móvel, os usuários do Tealeaf podem identificar áreas de problemas na apresentação do aplicativo da web para os visitantes para melhorá-la e resolver contestações.

Identificando Sessões da Web Móvel de Dispositivos Móveis

O Tealeaf identifica que uma sessão ocorreu usando um navegador móvel por meio das informações do agente do usuário que são enviadas em cada solicitação pelo navegador para um servidor da web.

Quando uma ocorrência é processada por meio do Recipiente, o pipeline do Windows verifica a solicitação em busca dessas informações do agente do usuário. Em seguida, elas são comparadas com um padrão público de dispositivos móveis conhecidos.

- Consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.

Esse recurso é ativado por padrão para agentes do usuário fixos, como navegadores de desktop. Para dispositivos móveis, é necessária configuração adicional, usando um padrão diferente que é conhecido como WURFL.

- Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Remotos" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.

Se uma correspondência para o agente do usuário for localizada no padrão WURFL, mais informações sobre o dispositivo do WURFL serão inseridas na solicitação de cada ocorrência, incluindo a resolução da tela e recursos JavaScript do navegador móvel. Essas informações são inseridas na seção `[ExtendedUserAgent]` da solicitação:

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Openwave Mobile Browser
TLT_BROWSER_VERSION=Openwave Mobile Browser6.2
TLT_BROWSER_PLATFORM=
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
TLT_BROWSER_COOKIES=true
TLT_BRAND=LG
TLT_MODEL=LG MX510
```

```
TLT_SCREEN_HEIGHT=220
TLT_SCREEN_WIDTH=176
TLT_COLOR_DEPTH=65536
TLT_PICTURE_SUPPORT=true
TLT_VIDEO_SUPPORT=false
TLT_STREAMING_SUPPORT=false
```

No exemplo, o par nome-valor `TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE` indica que o agente da sessão de Referência do Tealeaf foi correspondido com êxito com `TLT_BROWSER` em relação ao padrão público WURFL para agentes do usuário remoto.

- Para obter mais informações sobre como o tipo do agente do usuário é identificado, consulte "Configurando Eventos do Agente do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Usando as informações anteriores, é possível executar procuras de sessões móveis. Para melhorar o desempenho da procura, você deve usar e criar objetos de eventos por meio do Tealeaf Event Manager para identificar visitantes móveis.

O Tealeaf fornece um atributo de ocorrência de `Tipo de Tráfego` para verificar a solicitação em busca do valor do nome da variável `TLT_TRAFFIC_TYPE`. Por exemplo, o valor para esse atributo da ocorrência é `MOBILE`.

O atributo de ocorrência é usado para preencher a dimensão `Tipo de Tráfego`, que pode ser utilizada como critério para um termo de procura de evento. Por exemplo, é possível procurar eventos específicos nos quais o valor de dimensão Tipo de Tráfego seja `MOBILE`. As procuras desse tipo retornam todas as sessões em que o evento ocorreu quando a dimensão Tipo de Tráfego indicou que era uma sessão móvel.

Para localizar as sessões móveis, você deve procurar um evento que ocorre em cada sessão, como `Contagem de Ocorrências`, que também é associado à dimensão `Tipo de Tráfego`. Sempre que o evento é disparado, o valor da dimensão `Tipo de Tráfego` também é registrado com os dados do evento na solicitação.

A combinação de `event=Hit Count` e `dimension=Hit Count` e `dimension_value=MOBILE` então é usada para localizar sessões que o Tealeaf identificou como sendo originadas de um dispositivo móvel.

- Para obter mais informações sobre a procura de sessões móveis, consulte “Procurar”.

Procurar

A capacidade de procurar sessões móveis requer que a análise do agente do usuário estendido esteja ativada no agente da sessão de Referência do Tealeaf implementado no pipeline.

- Consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.

Procura do Portal_a

Exemplos de procura:

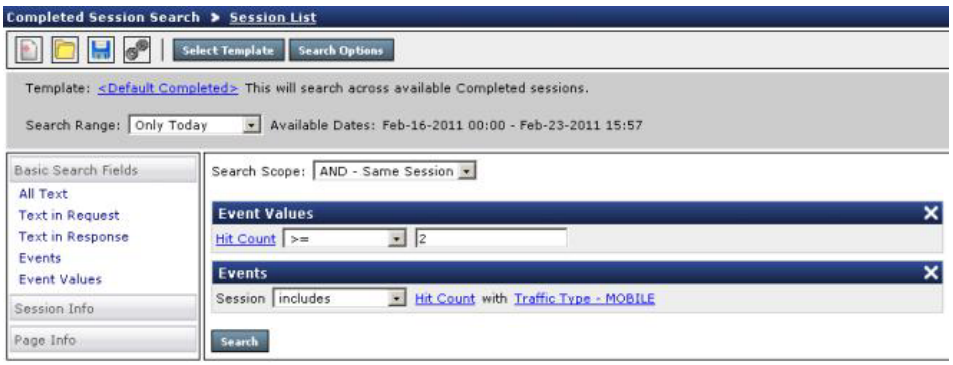
- “Procurando sessões móveis por Tipo de Tráfego” na página 13
- “Procurando visitantes móveis” na página 14

Procurando sessões móveis por Tipo de Tráfego

Por exemplo, é possível usar o seguinte método para procurar sessões móveis onde a contagem de ocorrências é superior a 1.

1. No menu Portal, selecione **Procurar** > **Sessões Completas**.
   - É possível selecionar **Sessões Ativas** ou Todas as Sessões. Essas opções de procura estão disponíveis para esses tipos de procuras também.
   - Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
2. Selecione o modelo de procura **Completo** se ainda não foi selecionado.
3. No **Escopo da Procura**, selecione **E - Mesma Sessão**.
4. Na área de janela de procura, clique em **Valores de Evento**.
5. Clique em **<Selecionar um evento**. No Seletor de Evento, selecione `Contagem de Ocorrências`.
6. Em seguida, selecione o valor `>=` no menu suspenso. Digite o valor `2`.
7. Na área de janela **Procurar**, clique em **Eventos**. Um segundo termo de procura é incluído.
8. Na área de janela **Eventos**, clique em **<Selecionar um evento**. No Seletor de Evento, selecione `Contagem de Ocorrências`.
9. Clique em **Qualquer Dimensão**.
10. No Seletor de Dimensão, selecione `Tipo de Tráfego` e clique em **Selecionar**.
11. O Seletor de Valor de Dimensão é exibido. Selecione `Dispositivo Móvel`.

    Nota: Se você tiver a licença do Tealeaf e implementado uma estrutura cliente Tealeaf para capturar os dados da sessão das aplicações móveis nativas, será possível procurar sessões desses tipos selecionando o valor `Mobile_App` do Seletor de Valor de Dimensão. Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente no Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados do IBM Tealeaf Client Framework*.
    - Clique em **Selecionar**.
12. A tela de procura é semelhante a esta:



Procura do Portal Configurada para Localizar Sessões Móveis

13. Clique em **Procurar**.
14. Os resultados são exibidos em uma lista de sessões.
    - Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Procurando sessões móveis de aplicativos nativos

Consulte o “Procura e Reprodução do Aplicativo Móvel” na página 31.

Procurando visitantes móveis

É possível usar o método para procurar os visitantes rastreados pelo IBM Tealeaf cxResults para sessões móveis.

Nota: cxResults é um componente da plataforma CX, um componente licenciável separadamente da plataforma Tealeaf CX. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

Para iniciar a procura por visitantes, selecione **Procurar** > **Visitantes**. Especifique o critério de procura utilizando os conjuntos de etapas anteriores.

- Consulte "Procurando Visitantes" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxResults*.

Procura do RTV

Depois de configurar o RTV para reprodução móvel, é possível procurar visitantes móveis.

Para procurar visitantes móveis:

1. Na barra de ferramentas do **RTV**, clique em **Procurar**.
   - Para obter mais informações sobre a procura de sessões, consulte "RealiTea Viewer - Procurando Sessões" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.
2. No **Construtor de Procura**, role para baixo para localizar os `Eventos Padrão do Tealeaf`. As pastas de eventos são listadas após todos os campos de modelo de procura.
3. Abra os **Eventos Padrão do Tealeaf**. Os eventos fornecidos pelo Tealeaf são exibidos com as tags vermelhas.
4. Abra o evento **Contagem de Ocorrências**. As dimensões disponíveis para o evento são exibidos com tags azuis.
   - **Contagem de Ocorrências** é um evento de exemplo exibido em cada sessão. É possível usar qualquer evento exibido em cada sessão móvel que você está procurando. O evento também deve ter a dimensão **Tipo de Tráfego** associada a ele.
5. Abra a dimensão **Tipo de Tráfego**. Clique na tag verde **Tipo de Tráfego**.
6. Um novo termo de procura é incluído no Construtor de Procura.
7. Na caixa de texto, insira `MOBILE`.

   Nota: Na procura do RTV, o texto faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

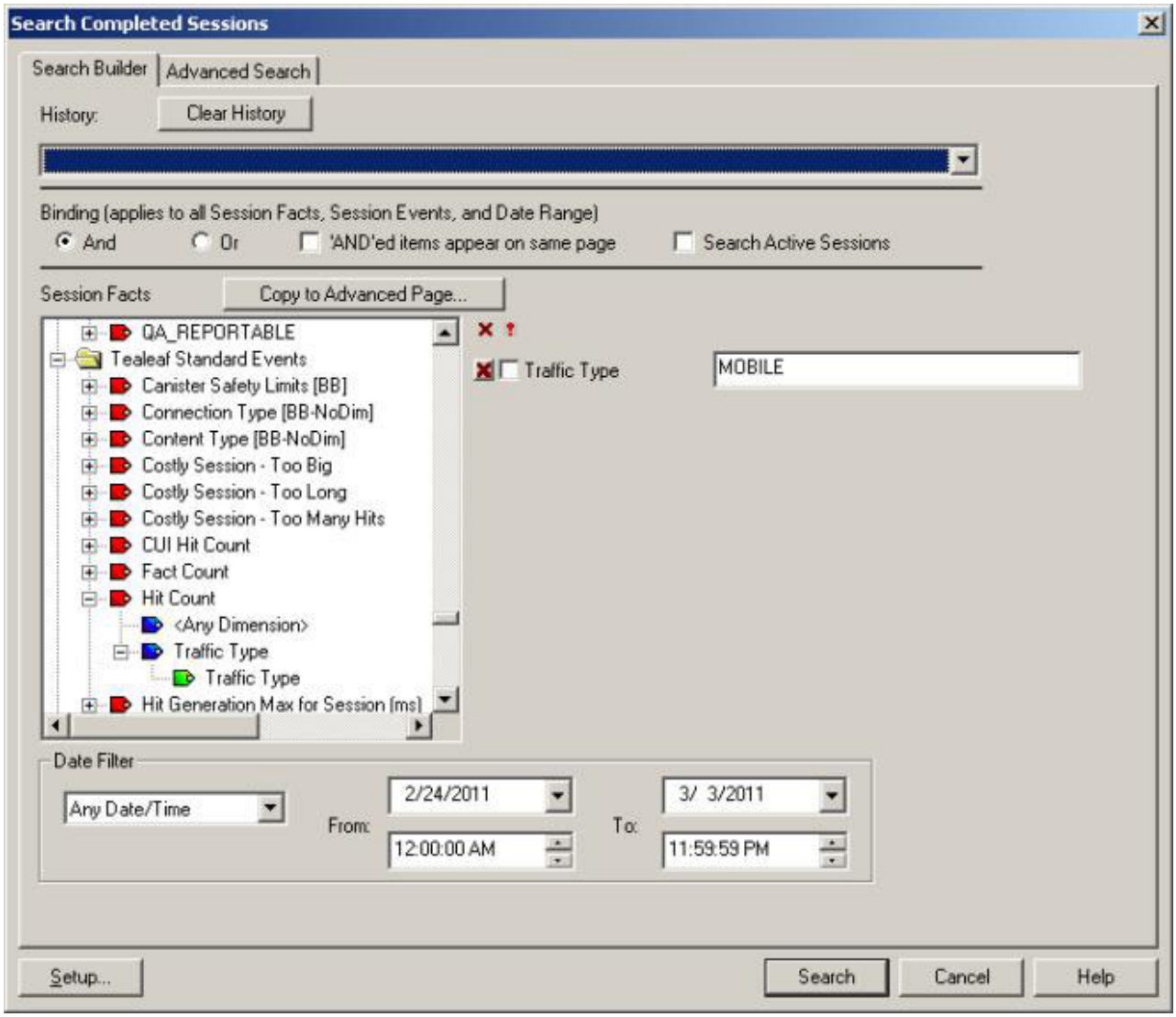


Figura 1. Especificando uma procura de visitantes móveis

8. Preencha outras propriedades de procura conforme necessário.
9. Defina o intervalo de data para a procura.
10. Para executar a procura especificada, clique em **Procurar**.
11. A procura é iniciada:

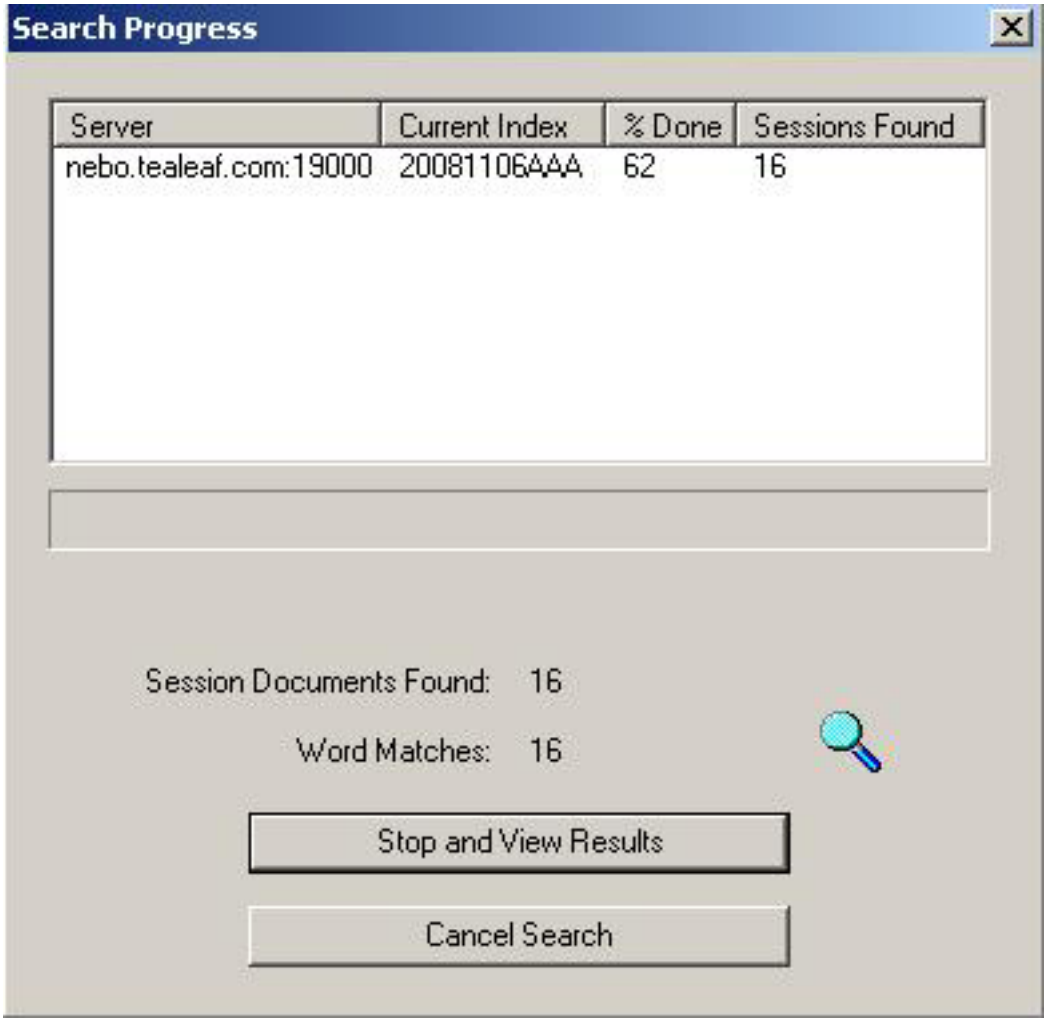


Figura 2. Procura em Andamento

- É possível parar e visualizar os resultados em andamento, se necessário.
- Para cancelar a procura sem retornar resultados, clique em **Cancelar Procura**.

12. Quando a procura é interrompida ou concluída, a lista de sessões que ocorreram por meio de dispositivos móveis é exibida:

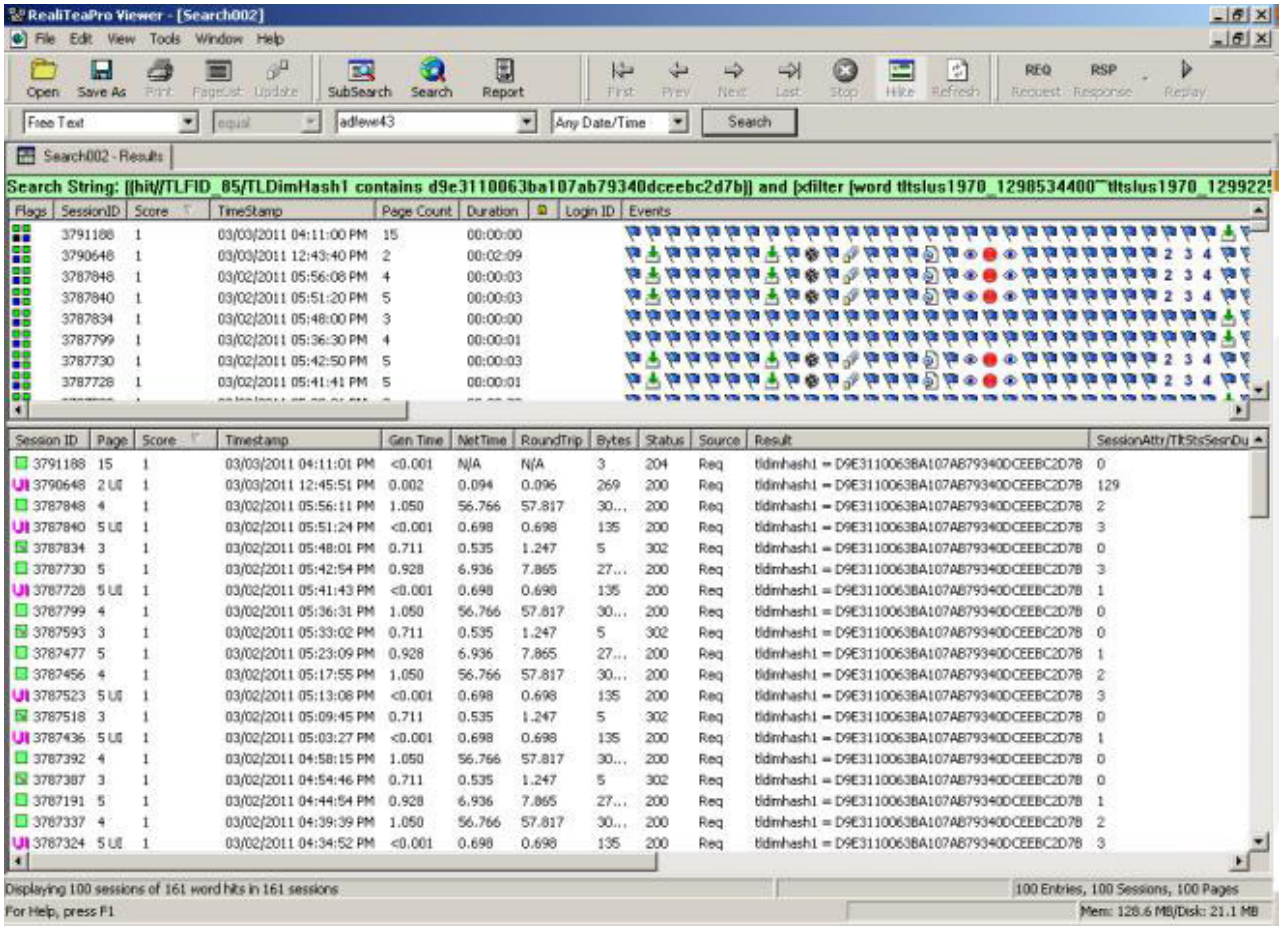


Figura 3. Procura Completa de Sessões Móveis

Reproduzir

Visão Geral do Mobile Replay

Uma licença de dispositivo móvel é necessária para que a aparência do dispositivo seja mostrada no Mobile Replay.

O IBM Tealeaf recebe dimensões do dispositivo móvel de duas fontes, do IBM Tealeaf UI Capture e do WURFL. O WURFL é usado como um fallback se o UI Capture não estiver instalado. Se as duas fontes de dados estiverem ausentes, não haverá dados para renderizar a aparência de dispositivo. Uma dimensão padrão será aplicada e você verá a aparência sem nenhuma página dentro.

Nota: O IBM Tealeaf UI Capture pode fornecer uma melhor dimensão. Portanto, é recomendado ter o UI Capture instalado para obter uma melhor reprodução de sessões móveis.

Limitações na Reprodução de Visitantes Móveis

A reprodução de sessões de visitantes móveis funciona melhor para páginas da web projetadas para uma plataforma móvel. Essas páginas da web são projetadas para ajustar-se a telas menores de dispositivos móveis e funcionam bem dentro das limitações do dispositivo.

A reprodução de páginas da web que são destinadas a computadores pessoais pode variar grandemente com relação à experiência real. Muitos telefones celulares e redes de telefonia celular modificam a página da web para ajustar-se melhor à tela. As modificações típicas incluem redução de quadros, reestruturação de tabelas e redimensionamento de imagens.

Como essas modificações são específicas do dispositivo ou da rede, o Tealeaf não tenta emular esses comportamentos. Conforme os padrões melhoram para apresentação de conteúdo destinado a telas de computador pessoal entregues para telas pequenas de dispositivo móvel, o Tealeaf melhora essa emulação.

Nota: A reprodução de sessões para dispositivos móveis que são capturadas de aplicativos da web projetados para navegadores móveis provavelmente apresenta melhor desempenho e exibição visual. Entretanto, se o conteúdo for entregue para um dispositivo somente móvel, pode haver discrepâncias visuais na reprodução, devido a diferenças na renderização e problemas de exibição dos controladores do navegador que são usados em clientes BBR e RTV.

Uma aparência de dispositivo móvel pode ser aplicada a sessões móveis para fornecer contexto para reprodução.

Nota: Dependendo da densidade de pixel do dispositivo e da densidade de pixel do monitor no qual você está visualizando a reprodução, o tamanho físico da imagem exibida não poderá corresponder à imagem original.

- Para dispositivos Android, se a largura ou altura for menor que 320 pixels, a imagem não será escalada.

Nota: Quando o módulo do IBM Tealeaf CX Mobile não está licenciado, as limitações a seguir são aplicadas à reprodução de sessões baseadas em mobilidade:

- Nenhuma exibição de eventos específicos móveis, como rolar e executar touch
- Nenhuma exibição de dados de dispositivo móvel durante a reprodução
- Nenhum uso de aparência de dispositivo móvel (a análise de agente do usuário estendido também é necessária)
- Nenhuma exibição de mudanças na orientação do dispositivo
- Nenhum redimensionamento da tela para as dimensões de navegador remoto

Os dados subjacentes são capturados independentemente da licença; a ativação da licença permite a reprodução baseada em dispositivo móvel das sessões já capturadas. Consulte Capítulo 1, “Visão Geral do CX Mobile”, na página 1.

Para obter mais informações sobre reprodução para aplicações móveis nativas, consulte “Procura e Reprodução do Aplicativo Móvel” na página 31.

Limitações do Android

1. Os dispositivos baseados em Android podem capturar telas da janela principal, mas não podem capturar janelas pop-up.

2. Para aplicativos híbridos, as telas podem ser capturadas em uma ordem aleatória e algumas telas podem deixar de ser capturadas devido a problemas de sincronização.
3. Cliques nos botões do dispositivo não são capturados pela estrutura de criação de log do Android.
4. Quando um navegador da web baseado no Android é minimizado, o aplicativo é suspenso, em vez de eliminado. Como resultado, identificadores de sessão não são renovados quando o aplicativo é reativado e o mesmo identificador de sessão pode ser usado para duas sessões de visitante separadas. Quando ocorrências de sessões desse visitante são reunidas no Tealeaf, os dados da sessão se misturam em um único identificador de sessão.
   - Para obter mais informações sobre como depurar esse problema, consulte "Instalação e Implementação do Tealeaf Android Logging Framework" no *Guia de Referência do IBM Tealeaf Android Logging Framework*.

Diferenças de Reprodução entre BBR e RTV

No RTV, as sessões são renderizados usando uma versão integrada do mecanismo do Internet Explorer. Por meio desse mecanismo, o RTV pode acessar recursos avançados que permitem, entre outras coisas, diminuir zoom na exibição do conteúdo em uma janela de reprodução de dispositivo móvel. Como resultado, o RTV pode ajustar com precisão o conteúdo móvel nas dimensões da tela na janela de reprodução.

Para BBR, as sessões que são entregues para reprodução são renderizadas no Servidor de Reprodução. Esse conteúdo é entregue ao navegador do usuário do Tealeaf e renderizado em um iframe dentro desse navegador. Por meio desse iframe, o Servidor de Reprodução não tem acesso aos mesmos recursos avançados que permitem zoom do conteúdo renderizado, como no RTV.

Recursos Específicos do Navegador na Reprodução BBR

As sessões que são solicitadas por um usuário BBR são transmitidas pelo Servidor de Reprodução para um renderizador apropriado para a origem da sessão. Por exemplo, as sessões do Firefox são transmitidos para o renderizador Gecko, enquanto as sessões do Chrome/WebKit são transmitidas para o renderizador do Chrome.

- O renderizador do Chrome deve ser ativado. Consulte "Configurando o Servidor de Reprodução" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.

Nota: O estilo específico do navegador não pode ser aplicado apropriadamente às sessões entregues a um tipo diferente de navegador. Por exemplo, estilos específicos do WebKit não podem ser aplicados a uma sessão que é renderizada e entregue a um navegador Firefox.

Dimensões da Tela para Dispositivos Móveis

O BBR e o RTV têm diversos mecanismos para avaliar as dimensões da tela relatadas pelo dispositivo móvel.

1. Se o UI Capture for implementado e for enviado eventos da UI para o Tealeaf para captura, as dimensões da tela utilizadas na reprodução serão obtidas dos eventos de UI capturados na primeira ocorrência da sessão na reprodução do navegador do dispositivo móvel.
2. Se o UI Capture não for implementado ou se os eventos da UI não forem relatados e capturados na primeira ocorrência, as dimensões da tela serão obtidas do padrão WURFL para o dispositivo que é utilizado pelo visitante.

Nota: Como o dispositivo e o navegador para o dispositivo não podem relatar os mesmos valores, é possível que a reprodução de uma sessão usando as dimensões da tela relatadas pelo WURFL não possam corresponder exatamente às dimensões da sessão capturada.

3. Se nenhum dos métodos produzir valores para as dimensões da tela, o BBR e o RTV configurarão as dimensões da tela durante a reprodução para tamanho completo e normal de reprodução.

Reprodução de RTV

A seção de reprodução do RTV descreve informações sobre a configuração do RTV.

Configuração do RTV

Antes de iniciar, você deve configurar o RTV para reprodução de sessões móveis.

Para configurar o RTV para reprodução móvel:

1. Ative o RTV.
2. No menu **RTV**, selecione **Ferramentas** > **Opções...**.
3. Clique na guia **Avançado**.
4. Verifique as opções a seguir:

Tabela 2. Configuração do RTV

Opcional	Valor	Docs
`Usar Tamanho de Tela Fixo do Agente de Usuário`	`true`	"RealiTea Viewer - Guias Opções Avançadas" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*
`Usar Tamanho de Tela Fixo do Evento de UI`	Configurado como `true` se o UI Capture for implementado	"RealiTea Viewer - Guias Opções Avançadas" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*

Nota: Se o UI Capture for implementado e ambas as opções forem configuradas como `true`, o RTV usará as informações de dimensão da tela relatadas pelo UI Capture.

5. Para salvar as mudanças, clique em **OK**.

Quando a mudança na configuração anterior é feita, a janela de exibição no RTV é redimensionada automaticamente para ajustar-se às dimensões do dispositivo móvel.

- Consulte "Menus do Visualizador RealiTea" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.

O RTV requer licença móvel:

Nota: Antes de começar a reproduzir sessões móveis, você deve fornecer ao RTV a licença do Tealeaf, que deve incluir o componente IBM Tealeaf CX Mobile. Essa licença é fornecida por meio da guia IBM Tealeaf cxImpact em Opções do RTV. Consulte "RealiTea Viewer - Guias Opções Avançadas" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Tela de Reprodução do RTV

É possível reproduzir sessões dos visitantes móveis usando os controles de RTV padrão. Para reproduzir uma sessão de visitante móvel, selecione-a nos resultados da procura e clique em **Reproduzir**. Em seguida, selecione **Visualizar** > **Reprodução Automática**.

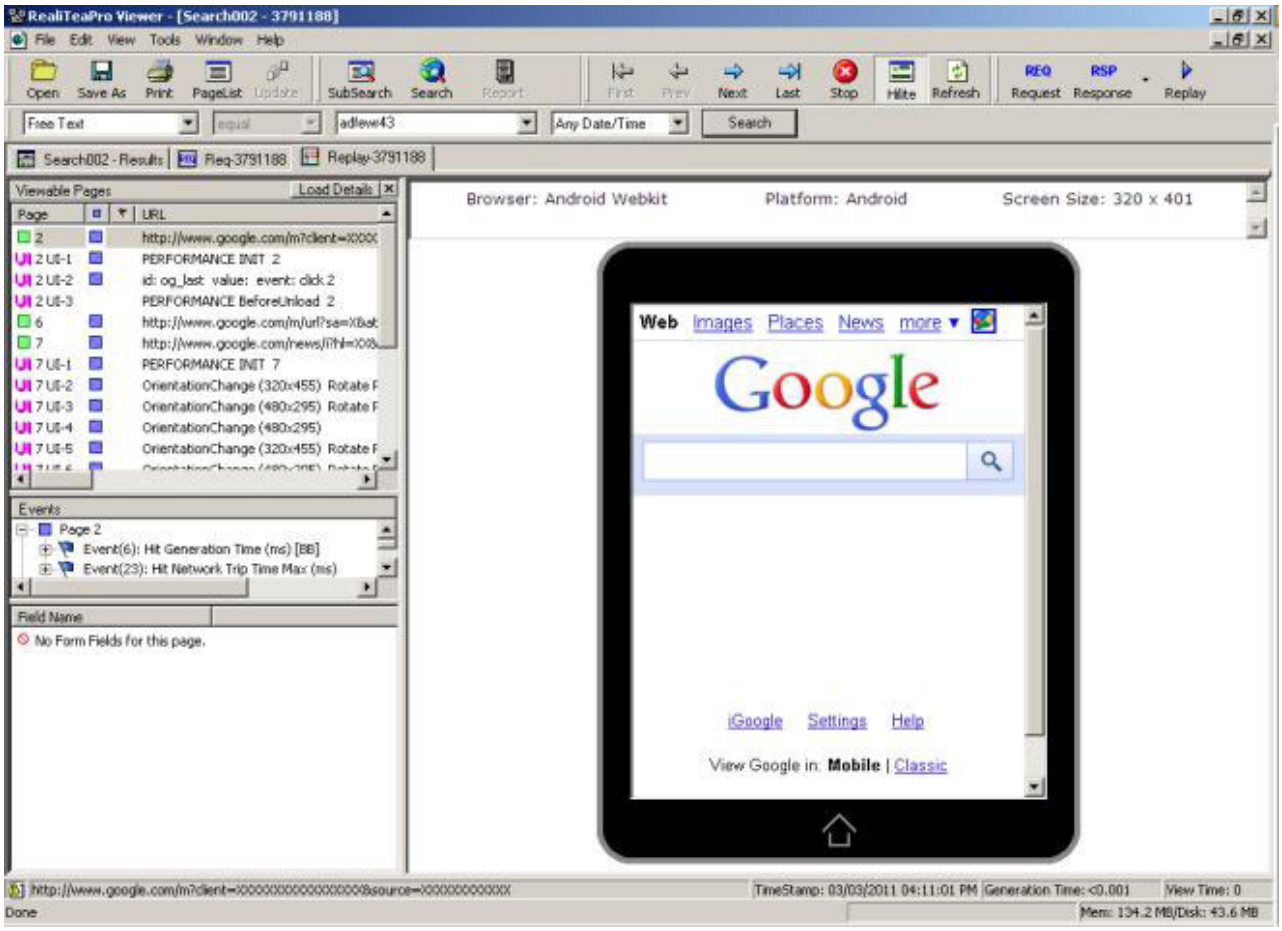

RealiTeaPro Viewer - [Search002 - 3791188]
File Edit View Tools Window Help
Open Save As Print PageList Update SubSearch Search Report First Prev Next Last Stop Hilite Refresh REQ Request RSP Response Replay
Free Text equal adlevel43 Any Date/Time Search
Search002 - Results Req-3791188 Replay-3791188
Viewable Pages Load Details
Page URL
Events
Page 2
Event(6): Hit Generation Time (ms) [BB]
Event(23): Hit Network Trip Time Max (ms)
Field Name
No Form Fields for this page.
Browser: Android Webkit
Platform: Android
Screen Size: 320 x 401
Web Images Places News more
Google
iGoogle Settings Help
View Google in: Mobile | Classic
TimeStamp: 03/03/2011 04:11:01 PM
Generation Time: <0.001
View Time: 0
Done

Figura 4. Reprodução de RTV de Visitante Móvel

- Para obter mais informações sobre reprodução de RTV, consulte "RealiTea Viewer - Visualização de Reprodução" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.
- Se o UI Capture estiver licenciado e implementado, mais eventos da UI serão exibidos durante a reprodução. Consulte o “Eventos da interface com o usuário de navegadores móveis no RTV” na página 23.

Informações do agente do usuário no RTV

Quando uma sessão móvel é carregada no RTV, é possível revisar as informações do agente do usuário para o dispositivo na parte superior da tela.

Nota: Essas informações estarão disponíveis apenas se o módulo IBM Tealeaf CX Mobile estiver licenciado e configurado corretamente. Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Remotos" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.

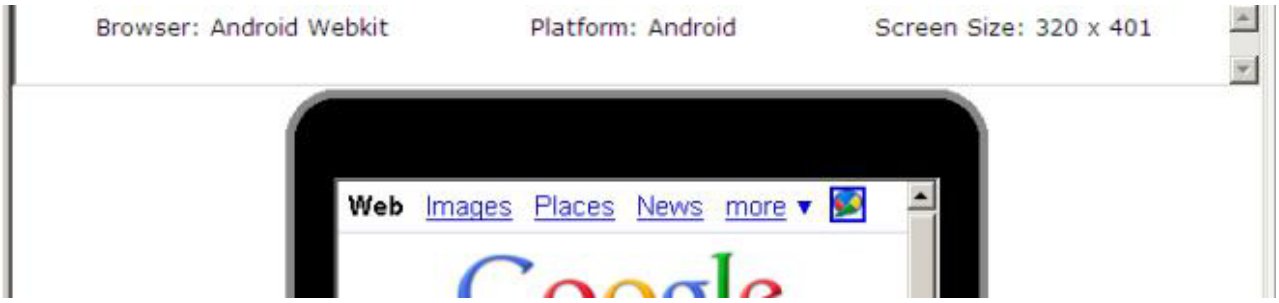


Figura 5. Informações do dispositivo móvel no RTV

Na tabela abaixo, é possível revisar o conteúdo de cada campo, sua origem e como ele pode ser acessado.

Tabela 3. Informações do agente do usuário no RTV

Item	Campo de Solicitação de Origem	Descrição
`Navegador`	`TLT_BROWSER`	Tipo de navegador do visitante • Esse valor também está disponível no Atributo da Ocorrência do Sistema Tealeaf `Navegador`. Consulte "Guia de Atributos de Ocorrências do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.
`Plataforma`	`TLT_BROWSER_PLATFORM`	A plataforma do dispositivo móvel
`Máx. da Tela`	`TLT_SCREEN_WIDTH` and `TLT_SCREEN_HEIGHT`	A largura e altura da tela do dispositivo móvel, de acordo com as informações do agente do usuário capturadas e correspondidas com o padrão WURFL. Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Remotos" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*. **Nota:** Se o UI Capture for licenciado e implementado, a largura e altura da tela serão capturadas do dispositivo móvel e enviadas para o Tealeaf. Esses valores substituem as dimensões da tela relatados no WURFL.

Renderizado nas dimensões da tela original no RTV

Por meio do RTV, é possível reproduzir sessões do navegador móvel em uma área de janela de exibição redimensionada para corresponder à experiência do visitante móvel.

- A reprodução no tamanho da tela do dispositivo móvel requer configuração no RTV. Consulte o “Configuração do RTV” na página 20.

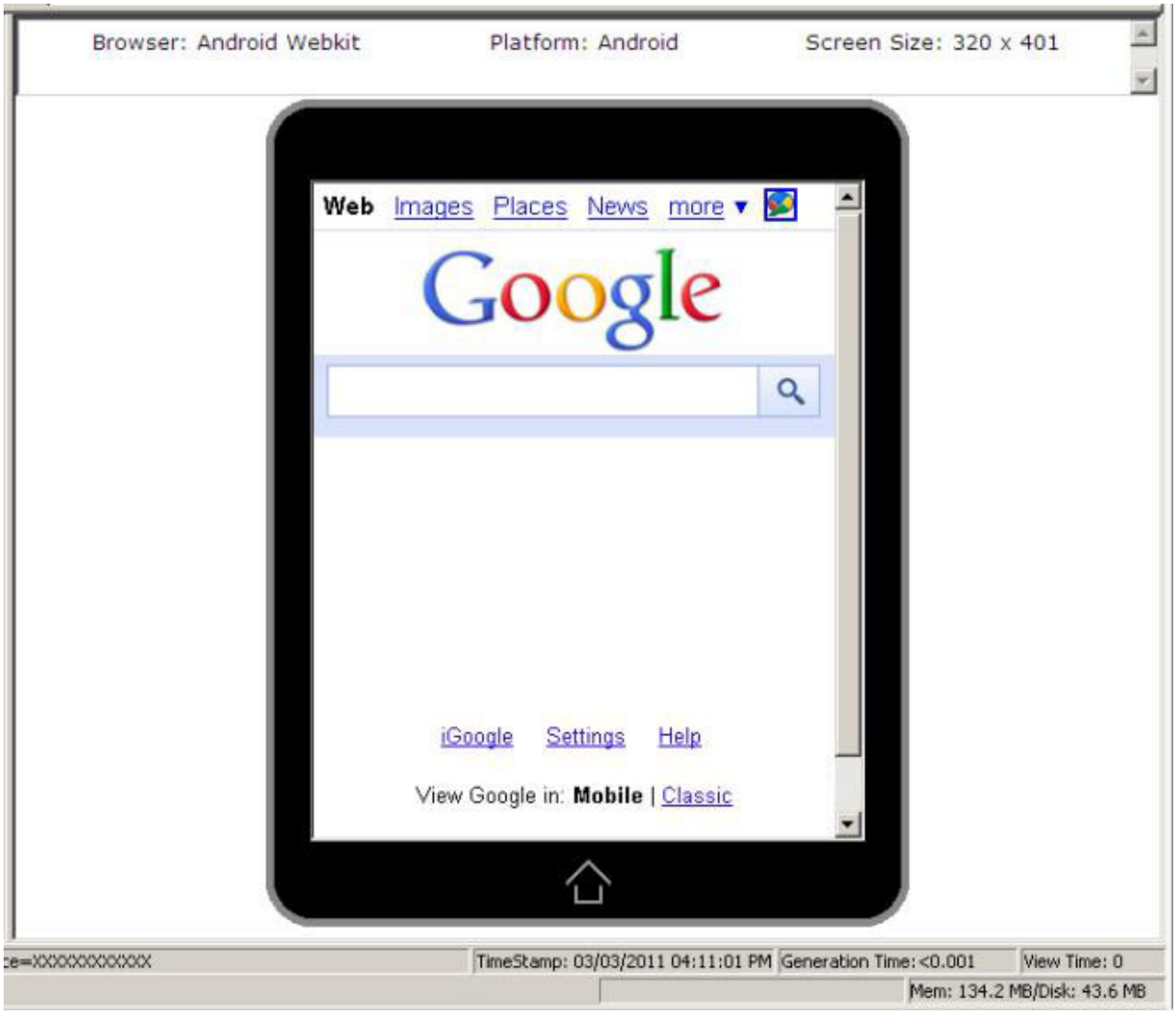


Figura 6. Renderização de uma sessão do Android nas dimensões da tela original

No exemplo anterior, a sessão do Android é renderizada em um quadro que corresponde às dimensões da tela relatadas do dispositivo.

- Para renderizar a sessão usando as dimensões da tela original, o agente da sessão de Referência do Tealeaf deve ser implementado no pipeline do Windows. Consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.

Eventos da interface com o usuário de navegadores móveis no RTV

Se o UI Capture for implementado, alguns eventos da interface com o usuário serão capturados do navegador móvel e encaminhados para o Tealeaf para processamento. Durante a reprodução, esses eventos da UI são exibidos na Lista de Páginas Visualizáveis.

- Consulte "Perguntas Frequentes de UI Capture" em *Perguntas Frequentes do IBM Tealeaf UI Capture for Ajax*.

  Nota: A reprodução desses eventos da interface com o usuário cliente é suportada em BBR e RTV para a Liberação 8.1 ou posterior somente.

Nota: Exibição de gestos, como pinçar e aumentar e diminuir zoom, não são suportados no RTV.

- Consulte "RealiTea Viewer - Lista Páginas Visualizáveis" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

No exemplo a seguir, os eventos OrientationChange são relatados na Lista de Páginas Visualizáveis.

Figura 7. Eventos da UI de navegadores móveis

Quando o evento da UI acima for selecionado, o evento da interface com o usuário será indicado na janela de reprodução como um ícone. Na imagem a seguir, o evento de UI selecionado é exibido como um ícone RotateRight.

Figura 8. Evento da UI de um navegador móvel

A tabela a seguir indica o conjunto de eventos da interface com o usuário que são exibidos durante a reprodução.

Nota: Alguns navegadores móveis não podem suportar todos esses eventos.

- Para obter mais informações sobre os eventos da UI para navegadores móveis atualmente suportados pelo UI Capture, consulte "Referência do UI Capture for Ajax" no *Guia do IBM Tealeaf UI Capture for Ajax*.

Tabela 4. Eventos da interface com o usuário de navegadores móveis no RTV

Descrição do Evento	Ícone	Descrição
Girar NN		O dispositivo foi girado NN graus para a esquerda ou direita, conforme indicado pela seta. • Se NN for menor que 0, o dispositivo foi girado para a esquerda.

Tabela 4. Eventos da interface com o usuário de navegadores móveis no RTV (continuação)

Descrição do Evento	Ícone	Descrição
Arrastar para Baixo / Panoramizar para Cima		O usuário arrastou a exibição para baixo para panoramizar a tela para cima.
Arrastar para Baixo à Esquerda / Panoramizar para Cima à Direita		O usuário arrastou a exibição para baixo e para a esquerda para panoramizar a tela para cima e para a direita.
Arrastar para a Esquerda / Panoramizar para a Direita		O usuário arrastou a exibição para a esquerda para panoramizar a tela para a direita.
Arrastar para Cima à Esquerda / Panoramizar para Baixo à Direita		O usuário arrastou a exibição para cima e para a esquerda para panoramizar a tela para baixo e para a direita.
Arrastar para Cima / Panoramizar para Baixo		O usuário arrastou a exibição para cima para panoramizar a tela para baixo.
Arrastar para Cima à Direita / Panoramizar para Baixo à Esquerda		O usuário arrastou a exibição para cima e para a direita para panoramizar a tela para baixo e para a esquerda.
Arrastar para a Direita / Panoramizar para a Esquerda		O usuário arrastou a exibição para a direita para panoramizar a tela para a esquerda.
Arrastar para Baixo à Direita / Panoramizar para Cima à Esquerda		O usuário arrastou a exibição para baixo e para a direita para panoramizar a tela para cima e para a esquerda.
Aumentar Zoom com Gesto de Pinça / Aumentar Zoom		O usuário aumentou o zoom da exibição com gesto de pinça para aumentar o zoom na tela.

Tabela 4. Eventos da interface com o usuário de navegadores móveis no RTV (continuação)

Descrição do Evento	Ícone	Descrição
Diminuir Zoom com Gesto de Pinça / Diminuir Out		O usuário diminuiu o zoom da exibição com gesto de pinça para diminuir o zoom na tela.

Reprodução de BBR

É possível reproduzir sessões do visitante que foram obtidas através de dispositivos móveis por meio da Reprodução Baseada no Navegador.

- A Reprodução Baseada no Navegador ativa a reprodução de sessões do Tealeaf por meio do Tealeaf Portal. Para obter mais informações sobre BBR, consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Configuração de BBR

É possível configurar o BBR usando as etapas a seguir:

Para grupos de usuários:
Por meio da página Gerenciamento do Portal, os administradores do Tealeaf podem configurar a reprodução BBR para redimensionamento automático de acordo com a tela do dispositivo do visitante para grupos de usuários do Tealeaf.

1. Efetue login no Portal do Tealeaf como administrador.
2. No menu Portal, selecione **Gerenciamento do Portal** > **Tealeaf**.
3. Na área de janela esquerda, clique em **Administração de Usuário do IBM Tealeaf CX**.
4. Clique em **Grupos**.
5. Selecione o grupo.
6. Clique em **Perfil de Reprodução do Navegador**.
7. Selecione a área de janela **Redimensionar Reprodução** para a caixa de seleção **Corresponder à Sessão**.
8. Clique em **Salvar**.

Para usuários individuais:
Quando uma sessão é selecionada para reprodução em BBR, é possível redimensionar a janela de exibição que está baseada nas informações fornecidas pelo navegador do visitante.

1. Em BBR, selecione **Opções** > **Opções** > **Redimensionar Área de Janela de Reprodução para Corresponder à Sessão**.

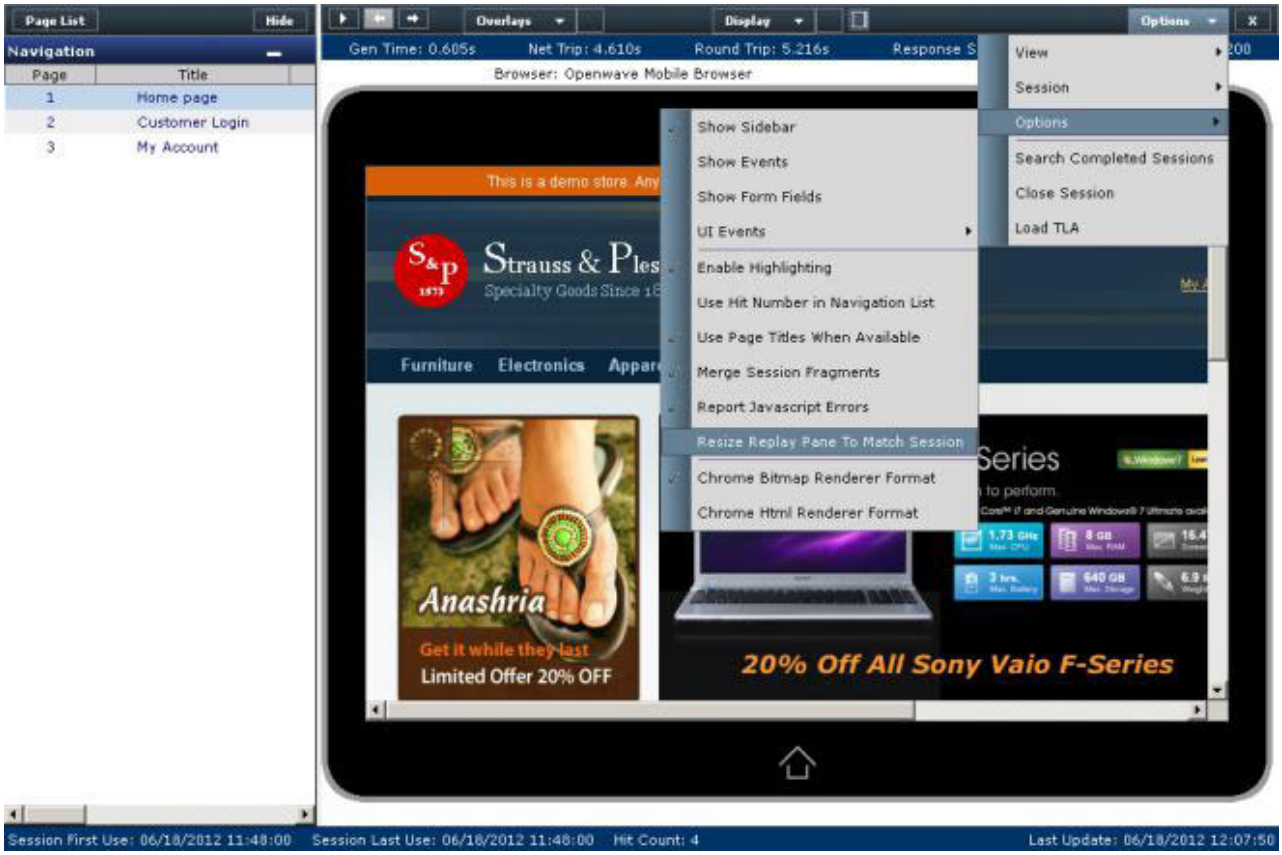


Figura 9. Opções de BBR para dispositivos móveis

2. Se informações de tamanho da janela do dispositivo estiverem disponíveis nos dados do agente do usuário para o navegador do visitante, esse tamanho de janela será aplicado ao BBR.

Consulte "Interface de Reprodução Baseada em Navegador" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Tela de Reprodução BBR

É possível reproduzir sessões móveis usando os mesmos controles para reproduzir sessões de desktop:

1. Na Lista de Sessões, selecione a sessão a ser reproduzida.
   - Se você tiver procurado por visitante, clique no link **Sessões** ao lado dos resultados apropriados na Lista de Visitantes.

Figura 10. Procurando Sessões Móveis no BBR

2. Para reproduzir, clique no ícone **Câmera** ( ).
3. No diálogo Reproduzir Sessão, clique em **Navegador**.
4. O BBR é aberto para reproduzir a sessão.
5. Para obter mais informações sobre como redimensionar a janela que está baseada no navegador do visitante, consulte "Configuração de BBR" na página 26.

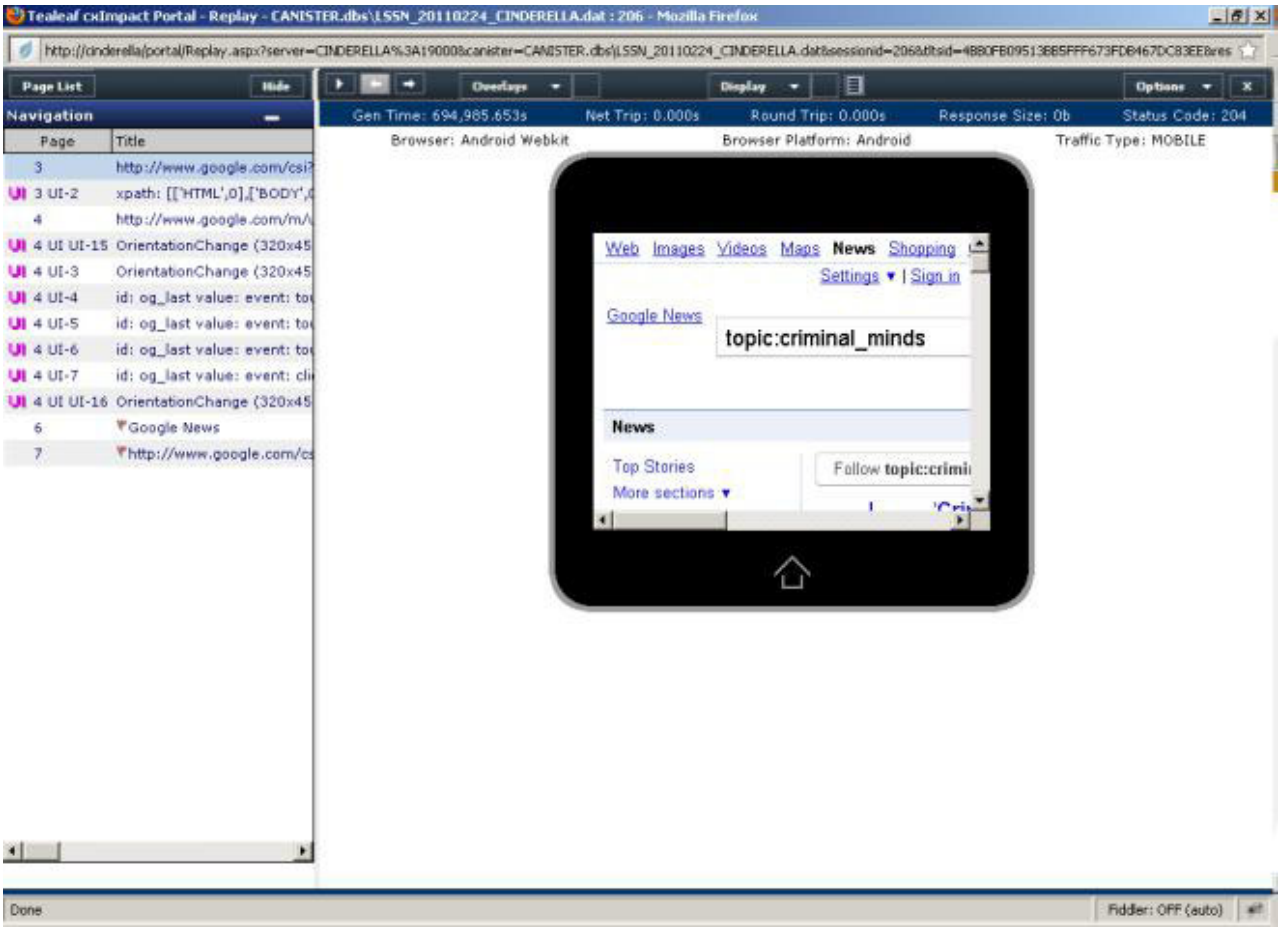


Figura 11. Reprodução BBR de um dispositivo móvel

Para obter mais informações sobre Reprodução Baseada no Navegador, consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

- Se o UI Capture estiver licenciado e implementado, mais eventos da UI serão exibidos durante a reprodução. Consulte o "Eventos da interface com o usuário de navegadores móveis no BBR" na página 30.

Informações do agente do usuário no BBR: Como o RTV, as informações do agente do usuário são inseridas em uma barra de título acima da área de janela de reprodução.

Nota: Essas informações estarão disponíveis apenas se o módulo IBM Tealeaf CX Mobile estiver licenciado e configurado corretamente. Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Remotos" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.

Na tabela abaixo, é possível revisar o conteúdo de cada campo, sua origem e como ele pode ser acessado.

Tabela 5. Informações do agente do usuário no BBR

Item	Campo de Solicitação de Origem	Descrição
`Navegador`	`TLT_BROWSER`	Tipo de navegador do visitante • Esse valor também está disponível no Atributo da Ocorrência do Sistema Tealeaf `Navegador`. Consulte "Guia de Atributos de Ocorrências do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.
`Plataforma do Navegador`	`TLT_BROWSER_PLATFORM`	A plataforma do dispositivo móvel
`Versão Principal do Navegador`	`TLT_BROWSER_VERSION`	A versão X.0 do navegador
`Tipo de Tráfego`	`TLT_TRAFFIC_TYPE`	O tipo de tráfego, como identificado pela análise estendida do agente do usuário • Esses dados também são capturados na dimensão Tipo de Tráfego. Consulte "Guia de Dimensões do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.
`Renderizador de Reprodução`		O tipo de renderizador que é usado pelo Servidor de Reprodução para renderizar a sessão. • O tipo de renderizador é determinado pelos tipos de renderizadores configurados e o navegador a partir do qual a sessão foi originalmente experimentada. Consulte "Configurando o Servidor de Reprodução" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.

Renderizado nas dimensões da tela original no BBR: Como o RTV, a área de janela da reprodução BBR é renderizada nas dimensões de tela relatadas pelo navegador móvel.

Nota: Se nenhuma informação na tela for relatada na barra de título para uma sessão que é identificada como móvel, os dados de dimensão da tela não foram inseridos na solicitação pelo agente de sessão do pipeline do Windows. Essa omissão geralmente ocorre quando o navegador móvel não pode exibir JavaScript ou esse recurso está desativado.

- Configuração adicional é necessária. Consulte o “Configuração de BBR” na página 26.
- Para obter mais informações sobre o conteúdo dessa barra de título, consulte “Renderizado nas dimensões da tela original no RTV” na página 22.

Eventos da interface com o usuário de navegadores móveis no BBR

Se o UI Capture for implementado, os eventos da interface com o usuário capturados de navegadores móveis serão exibidos na Lista de Páginas Visualizáveis no BBR.

- Consulte "Perguntas Frequentes do UI Capture" em *Perguntas Frequentes do IBM Tealeaf UI Capture for AJAX*.

  Nota: A reprodução desses eventos da interface com o usuário cliente é suportada em BBR e RTV para a Liberação 8.1 ou posterior somente.

  Nota: A reprodução de eventos de rolagem capturados pelo UI Capture é suportada para sessões móveis apenas em BBR.

Além de ações como cliques, gestos como pinçar e aumentar e diminuir zoom são exibidos no BBR.

Quando a orientação muda na sessão, a aparência de dispositivo móvel é exibida ao longo do novo eixo no BBR.

Resolução de Problemas

Esta seção contém algumas informações básicas de resolução de problemas para reprodução de sessões de visitantes móveis.

Tipo de Tráfego não é preenchido

Se você estiver tentando reproduzir uma sessão móvel em BBR, poderá observar que o valor Tipo de Tráfego está configurado como `????`.

Nesse caso, a reprodução móvel não pode ser configurada corretamente. O suporte para reprodução móvel requer uma instalação e configuração separadas e não é ativado por padrão. Não é possível fazer download, instalar e converter o padrão público `WURFL.csv` para uso no Tealeaf.

Nota: O uso de ferramentas de conversão WURFL é um componente do CX Mobile, um componente da plataforma Tealeaf CX licenciável separadamente. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante IBM Tealeaf.

- Consulte "Configurando o Tealeaf para Visitantes Remotos" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf CX Mobile*.

Eventos da UI não exibidos na reprodução

Se você não estiver vendo os eventos da UI em uma sessão móvel durante a reprodução, verifique a solicitação de qualquer ocorrência na sessão para ver se o valor a seguir está presente no `[ExtendedUserAgent]`:

```
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
```

Se o navegador do visitante não suportar JavaScript ou não estiver configurado para permitir a execução de JavaScript, os JavaScripts do UI Capture necessários para capturar e enviar eventos da UI não serão executados para a sessão.

- Consulte "Visualizador RealiTea - Visualização Solicitação" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.
- Consulte "Interface de Reprodução Baseada em Navegador" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Procura e Reprodução do Aplicativo Móvel

Para sessões originadas de aplicações móveis nativas, é possível procurar por meio do Portal e do RTV. Quando essas sessões são localizadas, elas podem ser exibidas em BBR ou RTV para revisão visual e análise dos dados.

- Algumas informações adicionais podem ser necessárias. As informações a seguir são fornecidas.

Antes de Iniciar

Antes de começar, você deve configurar os atributos e objetos de evento para capturar dados importantes de suas aplicações móveis nativas.

- Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente no Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados do IBM Tealeaf Client Framework*.

Identificando Sessões de Aplicativo Móvel

Nos dados da sessão, as sessões que são geradas pelas aplicações móveis nativas são identificadas pela variável de solicitação a seguir, que é inserida no cabeçalho de HTTP:

```
HTTP_X_TEALEAF=device (<framework>) Lib/<version>
```

onde

- `device` = uma sequência codificada permanentemente
- `<framework>` = `iOS` ou `Android`
- `Lib/` = uma sequência codificada permanentemente
- `<version>` = o número da versão da estrutura de captura

Para versões baseadas em JSON do UI Capture, o valor do cabeçalho é `UIC` no formato mencionado anteriormente.

- Para versões baseadas em XML do UI Capture, o cabeçalho é o seguinte exatamente:
  `HTTP_X_TEALEAF=ClientEvent`

Objetos de Eventos Relacionados a Dispositivo Móvel Fornecidos pelo Tealeaf

Nesta seção, é possível localizar informações sobre objetos de eventos relacionados a dispositivo móvel no Tealeaf.

Atributo de Ocorrência do Tipo de Dispositivo Móvel

Para todas as sessões da estrutura cliente, as informações do cabeçalho são detectadas pelo atributo de ocorrência `Dispositivo Móvel`. Esse atributo de ocorrência detecta os valores entre os parênteses, o valor `<framework>`.

Dimensão de Dispositivo Móvel

Os valores detectados utilizando o atributo de ocorrência são registrados na dimensão `Dispositivo Móvel`.

- Se o atributo de ocorrência Tipo de Dispositivo Móvel for localizado, o evento de bloco de construção Dispositivo Móvel será acionado. Esse evento é usado apenas para registrar os valores nessa dimensão.

Os valores a seguir podem ser registrados:

Valor da Dimensão
Descrição

iOS Indica uma sessão que é capturada de um dispositivo iOS pelo IBM Tealeaf Estrutura de Criação de Log iOS

Android
Indica uma sessão que é capturada de um dispositivo iOS pelo IBM Tealeaf Estrutura de Criação de Log Android

valor nulo

Nota: Para qualquer outra sessão, incluindo aquelas capturadas do IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX, um valor nulo é registrado.

Eventos Associados

A dimensão Dispositivo Móvel é pré-configurada para ser incluída no grupo de relatórios Tipo de Tráfego. Como esse grupo de relatórios está associado a vários eventos que são fornecidos pelo Tealeaf, quando esses eventos são acionados, os valores para a dimensão Dispositivo Móvel são gravados assim que a instalação ou o upgrade é concluído.

- Nas seções a seguir, o evento Contagem de Páginas é utilizado como evento de exemplo para localizar as sessões usando essa dimensão. Esse evento ocorre uma vez por sessão no final da sessão, que fornece o meio de varredura de todas as sessões em busca desse valor de dimensão.

  Nota: Como o evento Contagem de Páginas é avaliado no final da sessão, ele não pode ser utilizado como meio de localizar sessões de aplicação móvel nativa entre as sessões ativas; o evento ainda não foi disparado nas sessões ativas.
  - Para usar a dimensão Dispositivo Móvel para localizar sessões ativas, você deve associar a dimensão ou um de seus grupos de relatório a um evento que ocorre na primeira ocorrência da sessão, em cada ocorrência, após cada ocorrência ou em qualquer acionador baseado em etapa.

  Nota: É possível usar o Construtor de Relatório para identificar os eventos aos quais uma dimensão está associada. Consulte "Tealeaf Report Builder" no *Guia de Relatório do IBM Tealeaf*.
- É possível associar o grupo de relatórios Tipo de Tráfego a outras dimensões ou a dimensão Dispositivo Móvel a outros grupos de relatório para expandir o acesso a essas informações de segmentação.
- Para obter mais informações sobre como associar dimensões e grupos de relatório a eventos, consulte a "Guia Eventos do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Procurar

É possível usar as opções na seção a seguir para localizar sessões originadas das aplicações móveis nativas.

Procura do Portal

É possível usar as etapas a seguir para localizar os itens acima por meio dos recursos de procura no Portal.

- Para obter mais informações sobre a procura do portal em geral, consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Procurar por valor de dimensão no Portal

Usando os objetos de eventos fornecidos, é possível procurar sessões completas a partir de aplicações móveis nativas por meio do Portal.

Nota: Esse exemplo usa um evento que é calculado em cada sessão, mas não até o final da sessão. Portanto, esse exemplo não pode ser utilizado para localizar todas as instâncias entre sessões ativas. Para localizar as sessões ativas, você deve selecionar um evento diferente, que ocorre em cada ocorrência.

1. Efetue login no Portal.
2. No menu Portal, selecione **Procurar** > **Sessões Completas**.
3. Especifique o modelo e o Intervalo da Procura conforme necessário.
4. Para remover qualquer campo no painel de procura, clique no ícone **X** no canto superior direito.
5. No painel esquerdo, clique em **Categoria de Eventos**.
6. O campo de procura **Eventos** é incluído no painel de procura.
   - Se esse campo não estiver disponível, você deverá selecionar um modelo de procura diferente. Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
   - Se nenhum modelo de procura contiver esse campo, ele deverá ser incluído em pelo menos um modelo de procura. Consulte "Configurando Modelos de Procura" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.
7. Esse campo procura a ocorrência de eventos específicos e opcionalmente valores de dimensão. Nesse exemplo, o evento fornecido pelo Tealeaf `Contagem de Páginas` é usado e a dimensão `Dispositivo Móvel` já está associada a ele.
   - Para obter mais informações sobre como criar eventos para rastrear dados da aplicação móvel nativa, consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente no Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados do IBM Tealeaf Client Framework*.

   a. Clique em **<Selecionar um evento**.
   b. No **Seletor de Evento**, abra o rótulo Eventos Padrão do Tealeaf.
   c. Selecione o evento **Contagem de Páginas**. Clique em **Selecionar**.
   d. O evento `Contagem de Páginas` é selecionado.
   e. Clique em **Qualquer Dimensão**.
   f. No Seletor de Dimensão, selecione a dimensão `Dispositivo Móvel`.

      Nota: Se a dimensão `Dispositivo Móvel` não estiver disponível, o grupo de relatórios (`Tipo de Tráfego`) que a contém não estará associado ao evento que você selecionou para uso.

   g. No Seletor de Valor de Dimensão, selecione um dos valores a seguir, dependendo do tipo de sessão que você está procurando:
      - `Android`
      - `IOS`
   h. Clique em **Selecionar**. O valor da dimensão é selecionado como parte do termo da procura.

8. Para procurar sessões em uma das diversas estruturas de aplicação móvel nativa:
   a. Altere o valor Escopo de Procura para `OU - Qualquer Sessão`.
   b. Repita as etapas para incluir o evento `Contagem de Páginas` usando a dimensão `Dispositivo Móvel`.
   c. Para o valor da dimensão, selecione um tipo de aplicação móvel nativa diferente.
9. Para procurar sessões iniciadas em dispositivos iOS ou Android, a página de procura deve ser semelhante a:

Figura 12. Procura do Portal - Termos da Procura Evento + Valor da Dimensão

10. É possível modificar a procura conforme necessário.

    Nota: Configure o Intervalo de Procura o mais limitado possível para localizar as sessões necessárias.
11. Quando estiver pronto para procurar, clique em **Procurar**.
12. Os resultados são exibidos na lista de sessões padrão. Consulte o "Resultados da Procura".

Resultados da Procura

Após o retorno dos resultados da procura, eles serão exibidos no modelo da lista de sessão padrão que está associado ao modelo de procura que você utilizou.

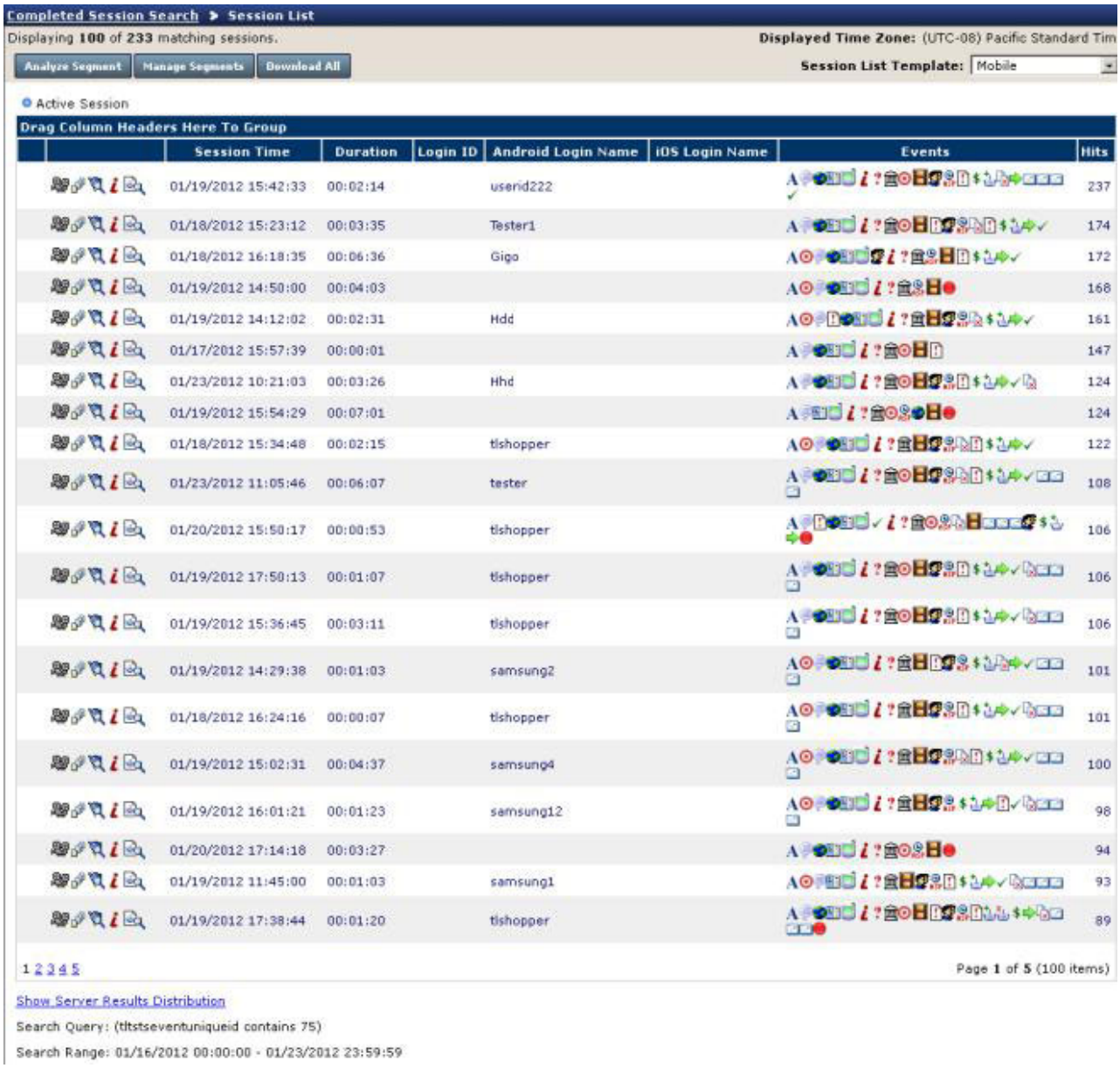


Figura 13. Procura do Portal - Resultados da Procura

A sessão anterior é configurada para exibir resultados da procura para todas as sessões móveis. A lista de sessões inclui colunas para o identificador do usuário que é capturado por cada uma das Estruturas de Criação de Log implementadas.

- Para obter informações adicionais sobre como configurar modelos de procura, consulte "Configurando Modelos de Procura" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Os seguintes comandos estão disponíveis:

Tabela 6. Resultados da Procura

Comando	Ícone	Descrição
Reproduzir		Exibe a sessão no navegador ou no IBM Tealeaf Visualizador RealiTea (RTV), dependendo da configuração de conta. Consulte o “Reprodução de Sessão” na página 37.
Lista de Páginas		Visualize a lista de páginas da sessão. Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
QuickView		Abra a sessão QuickView, na qual é possível revisar o evento e dados dimensionais para cada evento que foi acionado na sessão. Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
Informações da Sessão		Visualizar propriedades da sessão. Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
Enviar para Testador de Evento		Envie a sessão selecionada para o Testador de Evento como dados de amostra. Consulte "Testador de Evento" no *Manual do Gerenciador de Eventos do IBM Tealeaf*.

Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Procura do RTV

Por meio do IBM Tealeaf Visualizador RealiTea, é possível procurar e exibir sessões.

Nota: O IBM Tealeaf Visualizador RealiTea é um aplicativo de desktop separado para procurar e reproduzir sessões do Tealeaf. Ele requer um download e instalação separados no desktop do Windows. Consulte "Manual do Usuário do RealiTea Viewer (RTV)" no *Manual de Usuário do IBM Tealeaf RealiTea Viewer*.

Para procurar a dimensão Dispositivo Móvel para reprodução no RTV, você pode usar as mesmas etapas do Portal para localizar a sessão e, em seguida, carregá-la no RTV por meio do Portal. Execute as etapas a seguir:

1. Procure a sessão por meio do Portal. Consulte o “Procurar por valor de dimensão no Portal” na página 33.
2. Na lista de sessões, localize a sessão de interesse.
   - Clique no ícone Informações da Sessão ( ) para registrar as informações do Recipiente da sessão.
3. Clique no ícone **Reproduzir** ( ).
4. No diálogo, clique em **RTV**.
5. A sessão é carregada para exibição no RTV. Consulte o “Reprodução de Sessão” na página 37.

Reprodução de Sessão

Depois de localizar as sessões de aplicação móvel nativa, é possível reproduzi-las na Reprodução Baseada no Navegador ou no aplicativo de desktop IBM Tealeaf Visualizador RealiTea.

- “Reprodução da Sessão RTV” na página 41
- “Reprodução de Sessão BBR” na página 39

Limitações de Reprodução de Sessões de Aplicativo Móvel

Conforme o visitante percorre as diferentes visualizações do aplicativo nativo, uma captura de tela pode ser capturada e enviada para o Tealeaf para exibição. Durante a exibição de aplicativos nativos móveis, as capturas de tela estáticas de cada visualização são exibidas.

- As telas são capturados assim que a visualização é inicializada e antes que os dados sejam preenchidos em qualquer campo. Isso limita a exposição de dados sensíveis para o Tealeaf.

  Nota: Para sessões baseadas no Android, as imagens capturadas do servidor da web são armazenadas no início da sessão. As imagens que são capturadas da instância local do aplicativo nativo são armazenadas nos locais apropriados durante toda a sessão.

  Nota: As sessões da aplicação móvel nativa não são reproduzidas utilizando a aparência do dispositivo móvel.

  Nota: Há um problema conhecido no qual o PCA não reconhece corretamente a codificação UTF-8 nos dados que são enviados das estruturas clientes. Os dados podem ser deformados na sessão armazenada, causando problemas na criação de eventos e na procura. Para obter informações adicionais, consulte (Release 8.5) https://community.tealeaf.com/display/tealeaf85/8.5+Release+Notes.

A captura de tela requer a configuração da Estrutura de Criação de Log do Tealeaf.

- Estrutura de Criação de Log do Android: Consulte "Instalação e Implementação do Tealeaf Android Logging Framework" no *Guia de Referência do IBM Tealeaf Android Logging Framework*.
- Estrutura de Criação de Log do iOS: Consulte "Referência do Tealeaf iOS Logging Framework" no *Guia de Referência do IBM Tealeaf iOS Logging Framework*.

Informações do agente do usuário

Nota: Se a sua estrutura cliente não estiver configurada para relatar uma sequência do agente do usuário no cabeçalho da solicitação `HTTP_USER_AGENT`, as informações de análise do agente do usuário estendido que podem ser exibidas durante BBR ou RTV serão relatadas como desconhecidas na barra de ferramentas na parte superior da visualização de reprodução. A sequência do agente do usuário deve corresponder a uma sequência do usuário nos padrões públicos que foram implementados em sua solução do Tealeaf.

- A captura de informações do agente do usuário requer configuração adicional. Para obter mais informações sobre a detecção do agente do usuário, consulte "Gerenciando Agentes do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Recursos Específicos do Navegador na Reprodução BBR

Nota: Para renderizar sessões que são capturadas de dispositivos móveis para exibição no navegador da web, o Servidor de Reprodução Tealeaf utiliza um renderizador integrado que é baseado no mecanismo Chromium. Para obter melhores resultados na reprodução de sessões baseadas em dispositivo móvel, a Tealeaf recomenda o uso do navegador Chrome na Reprodução Baseada em Navegador.

As sessões que são solicitadas por um usuário BBR são transmitidas pelo Servidor de Reprodução para um renderizador apropriado para a origem da sessão. Por exemplo, as sessões do Firefox são transmitidos para o renderizador Gecko, enquanto as sessões do Chrome/WebKit são transmitidas para o renderizador do Chrome.

- O renderizador do Chrome deve ser ativado. Consulte "Configurando o Servidor de Reprodução" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.

Nota: O estilo específico do navegador não pode ser aplicado apropriadamente às sessões entregues a um tipo diferente de navegador. Por exemplo, estilos específicos do WebKit não podem ser aplicados a uma sessão que é renderizada e entregue a um navegador Firefox.

Dimensões da Tela para Dispositivos Móveis

Se a análise de licença do IBM Tealeaf CX Mobile e de agente do usuário estendido estiver ativada, as imagens capturadas serão exibidas nas dimensões da tela que são usadas no dispositivo móvel. Esse é o mesmo dispositivo do qual a sessão do aplicativo nativo foi capturada.

Nota: Para sessões da aplicação móvel nativa, a exibição de imagens é determinada pela Estrutura de Criação de Log, que sempre captura a tela na resolução configurada atualmente para o dispositivo. As dimensões não podem ser configuradas em BBR ou RTV para sessões de aplicação móvel nativa.

- Para a estrutura de criação de log do Android, as dimensões da captura de tela são representadas na barra de navegação esquerda e a imagem é redimensionada no BBR. Se o dispositivo Android tiver uma largura ou altura inferior a 320 pixels, a imagem não será escalada.
- Para obter mais informações sobre análise do agente do usuário estendido, consulte "Gerenciando Agentes do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Reprodução de Sessão BBR

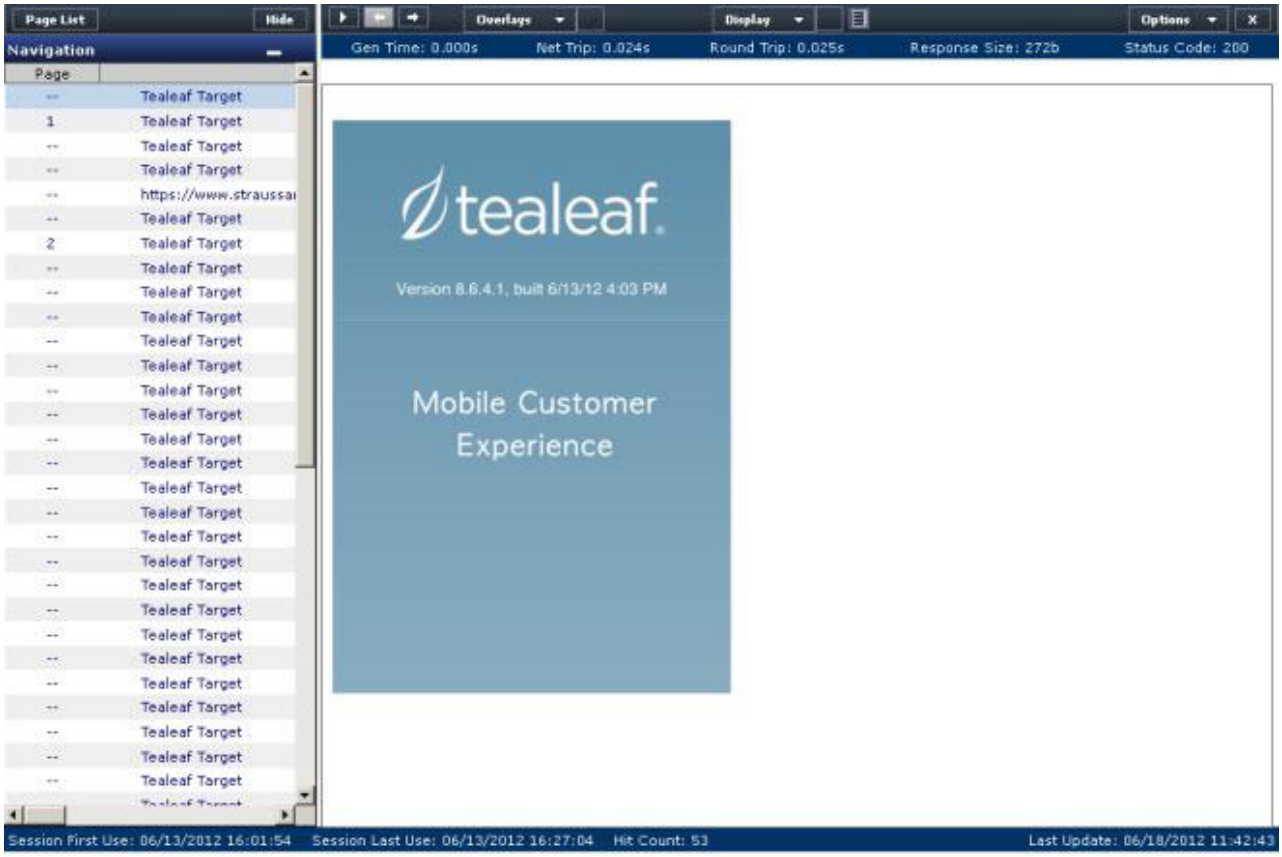


Figura 14. Aplicação Móvel Nativa - Reprodução de Sessão BBR

No BBR, é possível revisar as imagens da tela selecionando os itens apropriados na Lista de Navegação. Essas entradas indicam que uma nova visualização foi carregada, mas não preenchida com dados ainda.

- Na Lista de Páginas Navegáveis, as visualizações da aplicação móvel nativa e as mudanças na interface com o usuário não são numeradas.

  Nota: Se a sua aplicação móvel nativa permitir interações baseadas na web com um servidor da web monitorado pelo Tealeaf, essas interações da web serão transmitidas assim que ocorrerem. Como as interações da aplicação móvel nativa são armazenadas em lotes e enviadas periodicamente, elas recebem um registro de data e hora pelo PCA após as interações da web, que são enviadas em tempo real. Durante a reprodução, as interações da web podem ser listadas e exibidas antes das interações da aplicação móvel nativa que ocorreram antes. Esse problema é tratado em uma construção posterior.

Dependendo de como os dados são capturados pela Estrutura de Criação de Log e pelo aplicativo cliente, os dados do usuário poderão estar disponíveis nas entradas da Lista Navegável entre as entradas de captura de tela.

Consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Configuração de BBR

Para obter melhores resultados na exibição de sessões através da Reprodução Baseada no Navegador, a Tealeaf recomenda as seguintes definições de configuração no BBR:

- Opções não mencionadas aqui podem ser especificadas com base em seu ambiente do Tealeaf.

Tabela 7. Configuração de BBR

Configuração	Valor	Notas
Visualizar > **Informações do Agente do Usuário**	Não selecionar.	Por padrão, as informações do agente do usuário não são preenchidas para aplicações móveis nativas. Consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.
Opções > **Ativar Destaque**	Não selecionar.	O destaque de objetos em aplicações móveis nativas não é suportado.
Opções > **Usar Número de Ocorrências na Lista de Navegação**	Selecione.	Quando a lista de páginas é exibida por número de ocorrências, os itens são numerados no formato a seguir: `<Letter><Index>` onde: • `<Letter>` corresponde a uma letra do alfabeto, cada qual identificando um fragmento de sessão diferente. • `<Index>` corresponde ao índice de visualizações em um ScreenView.
Opções > **Usar Títulos de Página Quando Disponíveis**	Selecione.	Quando selecionado, é possível ver facilmente quais páginas são marcadas como `Destino do Tealeaf`. Algumas dessas páginas identificam as capturas de tela para revisão. • Quando desmarcado, as páginas são exibidas por URL, que pode exigir que você amplie ou role a Lista de Páginas Navegáveis para revisão.
Opções > **Mesclar Fragmentos de Sessão**	Não selecionar.	Como as aplicações móveis nativas são divididas por sessão de uma maneira diferente, essa opção não funciona para exibição de aplicação móvel nativa.
Opções > **Erros de Javascript do Relatório**	Não selecionar.	Não se aplica.
Opções > **Redimensionar Área de Janela de Reprodução para Corresponder à Sessão**	Não selecionar.	A área de janela de reprodução é redimensionada automaticamente para o tamanho da captura de tela fornecida pela Estrutura de Criação de Log. Essa configuração requer que as informações do agente do usuário sejam aplicadas. Consulte o “Informações do agente do usuário” na página 37.

Consulte "Reprodução Baseada no Navegador CX" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Consulte "Opções do BBR" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Reprodução da Sessão RTV

Nota: Se a sua aplicação móvel nativa permitir interações baseadas na web com um servidor da web monitorado pelo Tealeaf, essas interações da web serão transmitidas assim que ocorrerem. Como as interações da aplicação móvel nativa são armazenadas em lotes e enviadas periodicamente, elas recebem um registro de data e hora pelo PCA após as interações da web, que são enviadas em tempo real. Durante a reprodução, as interações da web podem ser listadas e exibidas antes das interações da aplicação móvel nativa que ocorreram antes. Esse problema é tratado em uma construção posterior.

Requisitos Mínimos do RTV

Nota: A versão mínima do RTV suportada para reprodução de sessões de aplicação móvel nativa é a Liberação 8.4.

- Para ver o número da versão da sua instalação do RTV, selecione **Ajuda** > **Sobre...** no menu RTV.
- A versão deve ser uma construção oficial da Liberação 8.4 ou posterior. Atualize a versão do RTV conforme necessário.

Nota: Para exibir eventos baseados em etapa das aplicações móveis nativas, você deve usar uma construção oficial do RTV da Liberação 8.5 ou posterior.

Configuração do RTV

As mudanças na configuração a seguir devem ser aplicadas por meio do RTV.

O RTV requer licença móvel:

Nota: Antes de começar a exibir sessões móveis, você deve fornecer ao RTV a licença do Tealeaf, que deve incluir o componente IBM Tealeaf CX Mobile. Essa licença é fornecida por meio da guia IBM Tealeaf cxImpact em Opções do RTV.

- Se o RTV não tiver esta licença, a exibição de sessões da aplicação móvel nativa será restrita. Consulte "RealiTea Viewer - Guias Opções Avançadas" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Tela de Reprodução do RTV

Quando uma sessão da aplicação móvel nativa é exibida no RTV, uma tela semelhante à seguinte é mostrada.

Nota: Para sessões iniciadas pelas aplicações móveis nativas, a aparência de dispositivo móvel não é exibida no RTV.

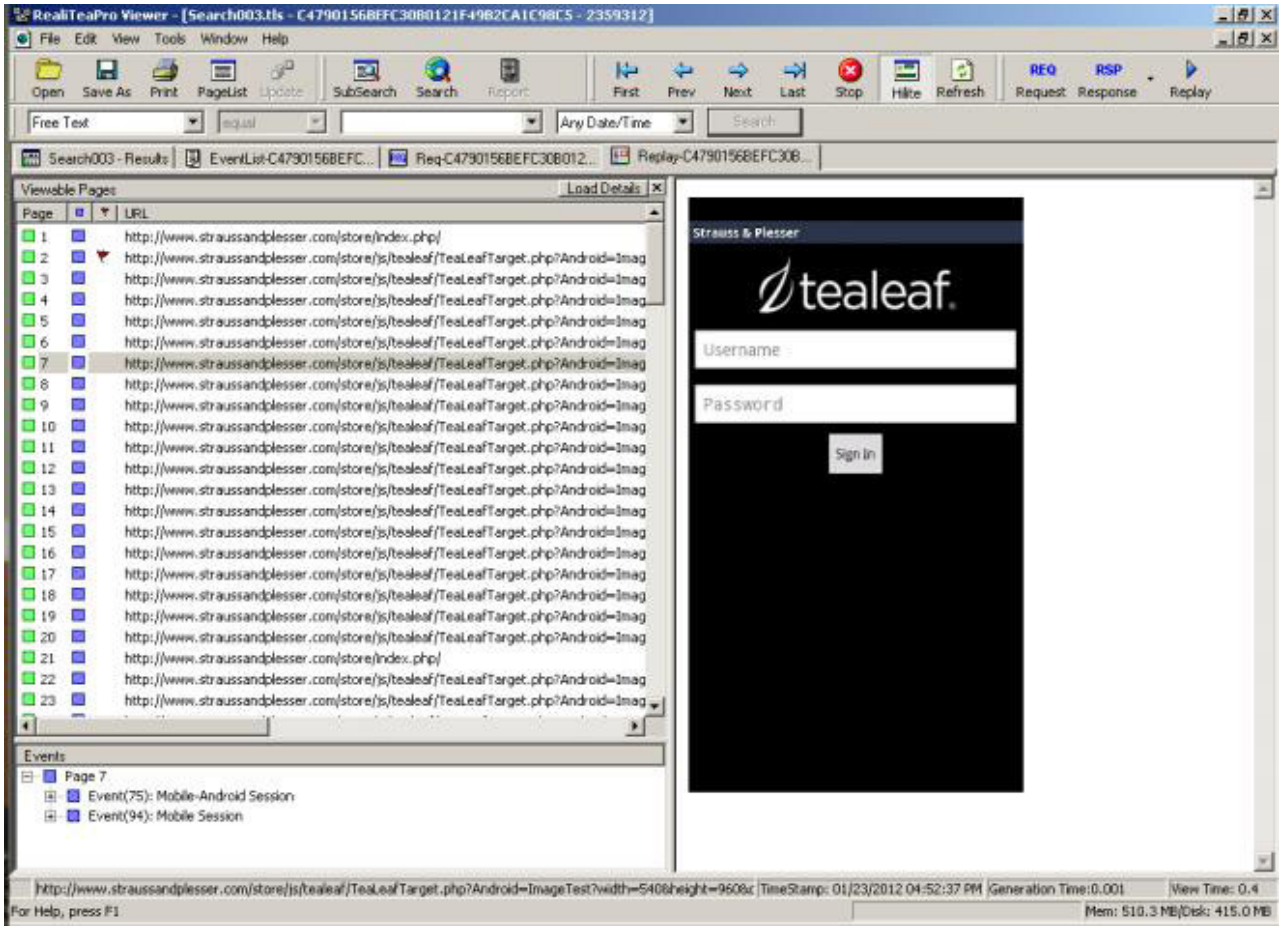


Figura 15. Exibição da tela do RTV de aplicações móveis nativas

Para aplicações móveis nativas, as capturas de tela são executadas somente quando a visualização é alterada. Essas capturas de tela são encaminhadas para o Tealeaf e exibidas na sessão quando a primeira ocorrência da visualização é exibida.

Na lista de **Páginas Navegáveis**, é possível ver as URLs para as quais as ocorrências da sessão foram enviadas.

- Para as ocorrências que contêm imagens, o tamanho da tela e a imagem de orientação estão contidos nos parâmetros da sequência de consulta e são aplicados por meio do RTV.

Consulte "RealiTea Viewer - Visualização de Reprodução" no *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Capítulo 3. Eventos para Visitantes Remotos

Usando dados de referência WURFL, o Tealeaf pode ser configurado para identificar visitantes remotos com base nos dados armazenados na solicitação pelo Tealeaf. Aprenda a configurar o Tealeaf para detectar visitantes remotos e gerar eventos para detectá-los.

Ativando a Detecção do Agente do Usuário Estendido

Antes de começar, você deve ativar a detecção do agente do usuário estendido na plataforma do IBM Tealeaf CX.

- Consulte "Configurando a Detecção do Agente do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Adquirindo Eventos do Tealeaf CX Mobile por meio do Painel do CX Mobile

O módulo IBM Tealeaf CX Mobile inclui um conjunto de eventos para visitantes móveis. Esses eventos podem ser importados com o Painel de Tráfego Móvel, que deve ser importado na sua solução Tealeaf. O Painel de Tráfego Móvel está disponível para download por meio do Tealeaf.

- Para fazer download do Painel de Tráfego Móvel, consulte https://community.tealeaf.com/display/res/Best+Practice+Report+Templates.

Como Visitantes Remotos São Detectados

Quando a detecção do agente do usuário estendido está ativada, os dados relevantes aos dispositivos móveis são capturados e inseridos na seção `[ExtendedUserAgent]` da solicitação pelo agente de sessão de Referência do Tealeaf.

O agente de sessão de Referência do Tealeaf deve ser ativado no Tealeaf que processa o pipeline.

- Consulte "Agente de Sessão de Referência do Tealeaf" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*.
- Consulte "TMS Pipeline Editor" no *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Informações inseridas na solicitação

Quando o agente de sessão de Referência do Tealeaf detecta uma sessão móvel, o padrão WURFL é verificado e toda informação disponível é inserida na solicitação. A seguir, um exemplo da seção `[ExtendedUserAgent]` de solicitação:

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Openwave Mobile Browser
TLT_BROWSER_VERSION=Openwave Mobile Browser6.2
TLT_BROWSER_PLATFORM=
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
TLT_BROWSER_COOKIES=true
TLT_BRAND=LG
TLT_MODEL=LG MX510
TLT_SCREEN_HEIGHT=220
TLT_SCREEN_WIDTH=176
```

```
TLT_COLOR_DEPTH=65536
TLT_PICTURE_SUPPORT=true
TLT_VIDEO_SUPPORT=false
TLT_STREAMING_SUPPORT=false
```

Identificando navegadores da web móveis

Os navegadores de dispositivo móvel de relatório automático são identificados no Tealeaf Canister com base no valor a seguir na variável [ExtendedUserAgent].

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
```

Quando esse valor é configurado como MOBILE, o agente do usuário é um dispositivo móvel. Esse valor é usado para preencher o atributo de sessão fornecido Tipo de Tráfego do Navegador, que contém o valor MOBILE para esses navegadores de dispositivo móvel de relatório automático.

Esse atributo de sessão pode então ser referenciado em suas definições de evento.

Identificando aplicativos da web móvel

Se você tiver a licença para uma das estruturas clientes a seguir, poderá usar a dimensão Tipo de Tráfego para identificar as sessões a seguir que foram capturadas:

- "Guia de Referência da Estrutura de Criação de Log Android do Tealeaf" no *IBM Tealeaf Android Logging Framework Reference Guide*
- "Guia de Referência da Estrutura da Criação de Log iOS do Tealeaf" no *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Reference Guide*

Essas estruturas clientes enviam informações do agente do usuário para captura pelo Tealeaf. O agente da sessão de Referência do Tealeaf interpreta as informações do agente do usuário e preenche a seção [ExtendedUserAgent], incluindo a variável TLT_TRAFFIC_TYPE:

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE_APP
```

Quando esse valor é configurado como MOBILE_APP, o agente do usuário é uma aplicação móvel nativa.

Esse valor é exibido na dimensão Tipo de Tráfego. Consulte o “Dimensão de Tipo de Tráfego” na página 46.

Referência de Variável de Solicitação

A seguir, é possível revisar as definições de cada uma dessas variáveis de solicitação.

Nome da Variável de Solicitação
Descrição

TLT_BROWSER
Tipo de navegador para o dispositivo móvel

TLT_BROWSER_VERSION
A versão de navegadores para o dispositivo móvel

TLT_BROWSER_PLATFORM
O sistema operacional em uso, se o dispositivo for móvel.

TLT_TRAFFIC_TYPE
O tipo de tráfego para o dispositivo. Os dispositivos móveis de relatório automático têm esse valor configurado como MOBILE.

TLT_BROWSER_JAVASCRIPT
O dispositivo aceita e executa JavaScript? Valores possíveis: `True`, `False` ou `Desconhecido`, que significa que os dados não estão presentes.

TLT_BROWSER_COOKIES
O dispositivo aceitar cookies? Valores possíveis: `True`, `False` ou `Desconhecido`, que significa que os dados não estão presentes.

TLT_BRAND
A marca do dispositivo móvel

TLT_MODEL
O nome do modelo do dispositivo móvel

TLT_SCREEN_HEIGHT
Altura da tela no dispositivo móvel.

TLT_SCREEN_WIDTH
Largura da tela no dispositivo móvel.

TLT_COLOR_DEPTH
Número de cores que o dispositivo pode exibir

TLT_PICTURE_SUPPORT
O dispositivo suporta a exibição de formatos de figura? Valores possíveis: `True`, `False` ou `Desconhecido`, que significa que os dados não estão presentes.

TLT_VIDEO_SUPPORT
O dispositivo suporta download de vídeo? Valores possíveis: `True`, `False` ou `Desconhecido`, que significa que os dados não estão presentes.

TLT_STREAMING_SUPPORT
O dispositivo suporta conexões de vídeo? Valores possíveis: `True`, `False` ou `Desconhecido`, que significa que os dados não estão presentes.

Eventos Móveis

Conheça vários tipos de eventos móveis nesta seção.

Evento de Tipo de Tráfego do Navegador

Por meio do Tealeaf Event Manager, é possível definir os eventos que se aplicam apenas a sessões baseadas no navegador móvel.

Ao incluir a condição a seguir na sua definição de evento, o evento será acionado somente para sessões do navegador móvel:

Figura 16. Atributo de sessão Tipo de Tráfego do Navegador como condição do evento

No evento anterior, a condição inicial é configurada como teste para o agente de sessão **Tipo de Tráfego do Navegador** que é igual a **MOBILE**. Como o evento está

testando em busca de condições que sejam verdadeiras para que o evento seja disparado, é possível incluir outras condições no evento para criar eventos que se aplicam a sessões apenas móveis.

Nota: Para cada evento que você cria para navegadores móveis, inclua o agente de sessão como condição de teste para restringir o teste apenas a sessões de origem móvel.

Para obter mais informações sobre a edição de eventos, consulte a "Guia Eventos do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Dimensão de Tipo de Tráfego

Da mesma forma, você pode utilizar a dimensão `Tipo de Tráfego` fornecida para filtrar seus relatórios para exibir somente informações das sessões originadas dos navegadores móveis de relatório automático.

Quando a dimensão `Tipo de Tráfego` está incluída no relatório, é possível filtrar a dimensão para exibir um dos seguintes valores para relatar sobre eventos e proporções para sessões de web móvel ou aplicação móvel nativa.

Valor da Dimensão de Tipo de Tráfego
Descrição

`MÓVEL` A sessão foi iniciada a partir de um navegador da web móvel e foi capturado pelo IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX.

- Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente no Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados do IBM Tealeaf Client Framework*.

`MOBILE_APP`
A sessão foi iniciada a partir de uma aplicação móvel nativa e foi capturada por uma estrutura cliente do Tealeaf.

- Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente no Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados do IBM Tealeaf Client Framework*.

Para obter mais informações sobre como criar relatórios com a dimensão `Tipo de Tráfego`, consulte "Construtor de Relatório do Tealeaf" no *Guia de Relatórios do IBM Tealeaf*.

A dimensão `Tipo de Tráfego` é originada das mesmas informações sobre a solicitação como o atributo da sessão `Tipo de Tráfego do Navegador`.

- Consulte "Guia de Dimensões do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Criando Outros Eventos Móveis

É possível criar outros eventos baseados nos dados móveis do dispositivo, conforme extraídos do padrão WURFL. Como essas informações são armazenadas no registro de solicitação, é possível criar um atributo da ocorrência para procurar valores para cada uma das variáveis de solicitação listadas. Em seguida, é possível criar eventos ou dimensões que utilizem esses atributos de ocorrência como dados de origem.

A abordagem básica é conforme a seguir.

1. Crie o atributo da ocorrência:
   a. No Portal, selecione **Configurar** > **Gerenciador de Eventos**.
   b. Clique na guia **Atributos de Ocorrências**. Consulte "Guia de Atributos de Ocorrências do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

c. Clique em **Novo Atributo de Ocorrência**.
d. Especifique as propriedades do atributo de ocorrência:
   1) É possível nomeá-lo igual à variável de solicitação para fácil identificação.
   2) Procure em: `Solicitação`
   3) Use Tag de Início/Tag de Finalização: selecionado
   4) Tag de Início: Use a variável de solicitação a seguir e um sinal de igual como em:
      `TLT_TRAFFIC_TYPE=`
   5) Tag de Finalização: Use a sequência a seguir:
      `\r\n`
e. Clique em **Salvar Rascunho**.
f. Clique em **Salvar Mudanças**.

2. Crie o evento:
   a. No Portal, selecione **Configurar** > **Gerenciador de Eventos**.
   b. Clique na guia **Eventos**. Consulte "Guia de Eventos do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.
   c. Clique em **Novo Evento**.
   d. Especifique as propriedades do atributo de ocorrência:
      1) É possível nomeá-lo igual à variável de solicitação para fácil identificação.
      2) Para a Condição, clique no painel Atributos de Ocorrências. Selecione o atributo de ocorrências que você acabou de criar. Especifique as condições conforme necessárias para o evento.
      3) Para o Valor, clique no painel Atributos de Ocorrências. Selecione o atributo de ocorrências que você acabou de criar. Você especifica que o evento está configurado para registrar o valor do atributo de ocorrências.
      4) Faça outras mudanças na configuração conforme necessário.
   e. Clique em **Salvar Rascunho**.
   f. Clique em **Salvar Mudanças**.
3. Repita as etapas anteriores para qualquer um dos atributos de ocorrências remotos que você deseja capturar em eventos.

Listas de Valores de Dimensões

Para suportar o conjunto de listas, é possível ativar a criação de log nas dimensões criadas para reunir dados. Esses dados podem então ser transferido por download usando o Gerenciador de Eventos para seu sistema local, onde é possível normalizar os dados e incluir ou remover valores. Essa lista de valores pode então ser recarregada na dimensão como uma lista de desbloqueio.

- Para obter mais informações sobre como gerar essas listas, consulte "Ferramentas do Agente do Usuário" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*

Relatando Eventos Móveis

Quando os eventos anteriores são ativados, as instâncias de dados do evento podem ser contadas, ou os valores de dados podem ser divididos para geração de relatório. Por meio do Tealeaf Portal, é possível criar análise de eventos. No Tealeaf Portal, selecione **Analisar** > **Construtor de Relatório**. A lista de opções de menu disponíveis:

Para obter mais informações sobre relatórios individuais do IBM Tealeaf CX Mobile, consulte Capítulo 4, “Relatório para Web Móvel”, na página 49.

Capítulo 4. Relatório para Web Móvel

A capacidade de filtrar análise com base no tipo de dispositivo permite que os usuários do Tealeaf gerem relatórios sobre dispositivos móveis. Esses dispositivos móveis são usados para acessar o aplicativo da web monitorado.

Nota: Esta seção se aplica a sessões iniciadas por meio de navegadores da web móveis para seu aplicativo da web.

Por exemplo, suponha que você possa identificar usuários móveis por tipo de dispositivo. Por meio do relatório do Tealeaf, você descobre que os usuários remotos estão predominantemente criando sessões de uma página, o que significa que eles visitam uma única página em seu website antes de sair. Quais páginas recebem a maior parte das ocorrências de visitantes móveis em sessões de uma página: login, atualização de status ou outra?

- Se os visitantes móveis estiverem usando apenas a página de login, talvez haja problemas funcionais com a página que estão impedindo os usuários móveis de acessarem o site.
- Se os visitantes estiverem acessando uma página de atualização de status, o conteúdo dessa página poderá ser adaptado para efeito máximo de usuários remotos com mais links para páginas mais úteis no site.

Painel do Tealeaf CX Mobile

O módulo IBM Tealeaf CX Mobile inclui o Painel de Tráfego Móvel, que deve ser importado na sua solução do Tealeaf. O Painel de Tráfego Móvel está disponível para download por meio da área https://community.tealeaf.com/display/res.

- Consulte o https://community.tealeaf.com/display/res/Best+Practice+Report+Templates.

Construir Seus Próprios Relatórios

Com base nos dados de referência para dispositivos móveis e nos eventos que são criados para monitorá-los, é possível criar relatórios baseados em eventos para identificar atividades móveis.

No Construtor de Relatório do Tealeaf, é possível criar relatórios filtrados pela dimensão `Tipo de Tráfego`, que podem ser usados para identificar sessões iniciadas em um dispositivo móvel de navegação.

Valor da Dimensão de Tipo de Tráfego
Descrição

`MÓVEL` A sessão foi iniciada a partir de um navegador da web móvel e foi capturado pelo IBM Tealeaf Captura de UI para AJAX.

- Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente no Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados do IBM Tealeaf Client Framework*.

`MOBILE_APP`
A sessão foi iniciada a partir de uma aplicação móvel nativa e foi capturada por uma estrutura cliente do Tealeaf.

- Consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente no Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados do IBM Tealeaf Client Framework*.

Para obter mais informações sobre como criar relatórios com a dimensão `Tipo de Tráfego`, consulte "Construtor de Relatório do Tealeaf" no *Guia de Relatórios do IBM Tealeaf*.

Esses relatórios podem então ser integrados como componentes em painéis customizados.

- Consulte "Configurando Painéis" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxView*.

Relatório para Aplicativo Móvel

As estruturas de criação de log do IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App permitem a captura de uma grande variedade de propriedades do dispositivo e eventos da interface com o usuário no Tealeaf, onde esses valores podem ser disponibilizados para relatório. Usando dados originados das Estruturas de Criação de Log do Tealeaf, é possível criar objetos de evento, como atributos de ocorrência, dimensões e eventos, para capturar esses dados para propósitos de relatório. Quando os objetos são criados, é possível utilizá-los nos mesmos relatórios descritos no final da seção. É possível também usá-los nos relatórios que já estão criados.

Nota: O uso das Estruturas de Criação de Log do Tealeaf para aplicações móveis nativas requer a licença do Tealeaf CX App Mobile para Aplicação Móvel. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante Tealeaf.
Os licenciados devem implementar em seus aplicativos o código fornecido pelo Tealeaf. Para obter informações adicionais sobre como fazer o download do software Tealeaf, consulte Downloads do Tealeaf CX.

Pré-requisitos

Nota: O IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App usa uma ou mais Estruturas de Criação de Log do Tealeaf, que devem ser implementadas e configuradas com as aplicações móveis nativas implementadas para seus visitantes.

- Consulte "Guia de Referência de Criação de Log iOS do Tealeaf" no *Guia de Referência da Estrutura de Criação de Log iOS do IBM Tealeaf*.
- Consulte o "Guia de Referência da Estrutura de Criação de Log Android do Tealeaf" no *Guia de Referência da Estrutura de Criação de Log Android do IBM Tealeaf*.

Dois métodos de transmissão de dados

As Estruturas de Criação de Log do Tealeaf suportam dois métodos de envio de dados e captura deles no Tealeaf:

Tabela 8. Dois métodos de transmissão de dados

Método	Liberações Suportadas	Descrição
Divisão de ocorrências	Liberação 8.4	Se você implementou uma estrutura de criação de log do Tealeaf para interagir com o sistema da Liberação 8.4, deverá implementar um agente de sessão no pipeline do Windows. Esse agente de sessão divide as mensagens capturadas em ocorrências individuais, que são inseridas nos dados da sessão regular. **Nota:** Esse método legado de processar a estrutura cliente é suportado na liberação atual. Em uma liberação futura, ele provavelmente será descontinuado. O restante desta seção descreve o método atual de processamento. • Para obter mais informações sobre esse agente de sessão, consulte "Agente de Sessão do Analisador Móvel JSON" no *Manual de Configuração do IBM Tealeaf CX*. • Para obter mais informações sobre relatórios utilizando esse método, consulte (Liberação 8.4) https://community.tealeaf.com/display/tealeaf84/Reporting+for+Mobile+App. – Se não for possível acessar a página acima, consulte https://community.tealeaf.com/display/public/Configuring+Permissions+in+viaTealeaf.
Evento baseado em etapa	Liberação 8.5 e mais recente	As estruturas de criação de log enviam mensagens usando um formato JSON unificado. Essas mensagens são inseridos na solicitação, a partir da qual você pode criar atributos e eventos. **Nota:** Esta seção fornece informações adicionais de relatórios sobre o método baseado em etapa de criação de eventos e relatórios. • Para obter mais informações sobre criação de evento baseado em etapa, consulte "Criação de Eventos Baseados em Etapa" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Configurando Objetos de Evento

O Tealeaf fornece um conjunto de atributos e eventos de etapa para suportar o rastreamento de eventos da interface com o usuário que são capturados por meio de uma estrutura cliente do Tealeaf. Esses objetos podem ser usados como base para a construção de outros objetos de evento para rastreamento das características específicas de seu aplicativo cliente.

Para obter mais informações sobre os objetos de evento fornecidos e outros objetos de valor a serem criados, consulte "Integrando Dados da Estrutura Cliente no Tealeaf" no *Guia de Integração de Dados do IBM Tealeaf Client Framework*.

Investigando os Dados

Depois de criar objetos de evento para seus dados da aplicação móvel nativa, será possível usar as ferramentas baseadas no Portal para investigá-los. Esta seção fornece informações de alto nível sobre como usar o Portal para explorar dados que são capturados da aplicação móvel nativa.

Criação de relatórios

Quando atributos, eventos e dimensões são criados para controlar eventos e dados de aplicação móvel nativa, é possível começar a construir relatórios ou utilizar os objetos de relatórios que você já criou no Construtor de Relatório do Tealeaf.

Nota: Para propósitos de rastreamento, dimensões, como `Dispositivo Móvel`, devem ser associadas a eventos antes de dados dimensionais poderem ser registrados para os eventos. Por padrão, essa dimensão é associada a alguns Eventos Padrão do Tealeaf. Antes de acompanhar as atividades de eventos por tipo de dispositivo móvel, essa dimensão deve ser associada a esses eventos primeiro e as instâncias de eventos devem ser detectadas e registradas. Consulte "Guia de Eventos do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Para obter informações adicionais sobre como criar relatórios, consulte "Construtor de Relatório do Tealeaf" no *Guia de Criação de Relatório do IBM Tealeaf*.

Rastreando Variações

Para eventos capturados de aplicações móveis nativas, você pode desejar rastrear variações nos valores relatados. Por exemplo, você deseja identificar mudanças nas contagens de ocorrências relatadas para as aplicações móveis nativas, que podem ser um ponto de desinteresse com o aplicativo.

Com o Gerenciador de Eventos, é possível criar Movimentadores Superiores para rastrear variações em valores relatados para determinados eventos ou dimensões. Esses Movimentadores Superiores podem ser configurados para cálculo em intervalos horários ou diários.

- Para obter mais informações sobre como criar Movimentadores Superiores, consulte a "Guia Movimentadores Superiores do TEM" no *Manual do IBM Tealeaf Event Manager*.

Quando Movimentadores Superiores são criados e dados são capturados, é possível criar e revisar os relatórios sobre Movimentadores Superiores por meio do Portal. Esses relatórios fáceis de usar fornecem um mecanismo básico para rastrear variações em valores capturados sobre métricas-chave relacionadas ao funcionamento do aplicativo. É possível exibir vários Movimentadores Superiores de seus dados da aplicação móvel nativa para monitorar as mudanças básicas em interações do cliente com eles.

Nota: Alguns componentes do relatório Movimentadores Superiores estão disponíveis com a licença do IBM Tealeaf cxView. Consulte "Aprimoramentos para os Principais Movimentadores do cxView" no *Manual do IBM Tealeaf cxView*.

Para obter mais informações sobre como criar relatórios Movimentadores Superiores, consulte "Analisando os Movimentadores Superiores" no *Guia de Relatórios do IBM Tealeaf*.

Procurar

Nesta seção, conheça as opções de procura nos relatórios e no portal

Drill-down

Nos relatórios Movimentador Superior ou Construtor de Relatório, é possível fazer drill down no relatório para explorar sessões individuais.

- No relatório Movimentador Superior, links disponíveis na tabela de dados abrem o Construtor de Relatório do Tealeaf com um relatório sobre o evento ou a dimensão subjacente exibida utilizando o intervalo de data apropriado.
- Em um relatório do Construtor de Relatório, é possível usar os links na tabela de dados para abrir uma lista de sessões. Ele contém as sessões que estão suportando os dados relatados no link que você clicou.

Na lista de sessões, pode-se explorar sessões individuais, incluindo localizar a ocorrência exata onde foi registrado o evento ou a dimensão.

- Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Procura do Portal

É possível também procurar sessões que estão contendo eventos individuais ou combinações de evento e dimensão por meio do Portal.

- Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.
- Consulte "Procurando Dados da Sessão" no *Manual do Usuário do IBM Tealeaf cxImpact*.

Painéis Disponíveis

O Tealeaf fornece modelos e painéis de relatório que podem ser transferidos por download e instalados em sua solução do Tealeaf.

- Consulte o https://community.tealeaf.com/display/res/Best+Practice+Report+Templates.

Apêndice. Comunidade viaTealeaf

A Ajuda Online Tealeaf é um componente da Comunidade viaTealeaf. viaTealeaf contém a documentação do produto, fóruns do Tealeaf, o Portal de Autoatendimento, a Base de Conhecimento do Tealeaf e mais.

- https://community.tealeaf.com
- https://community.tealeaf.com/display/public

Se voce já tiver adquirido uma conta individual viaTealeaf, as seguintes áreas também estarão disponíveis.

Nota: Qualquer usuário autorizado do Tealeaf pode adquirir uma conta gratuita na comunidade viaTealeaf. Para se registrar, https://community.tealeaf.com/signup.action.

- https://forums.tealeaf.com
- http://support.tealeaf.com

Acesso ao Portal

Cada licenciado com um contrato de Suporte válido tem direito a uma conta da Ajuda Online do Tealeaf, que fornece acesso à documentação do produto Tealeaf. Essa conta é destinada para uso do grupo por meio do Portal Tealeaf instalado.

Consulte "Instalando Credenciais da Ajuda Online do Tealeaf" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Acesso Individual

Os usuários individuais do Tealeaf podem adquirir uma conta da Comunidade viaTealeaf, que fornece acesso à Ajuda Online do Tealeaf e também aos Fóruns do Tealeaf, ao Portal de Autoatendimento de Suporte e mais.

Consulte o https://community.tealeaf.com.

Permissões

Os indivíduos com uma conta de usuário viaTealeaf válida podem configurar o acesso a vários componentes da Comunidade viaTealeaf, incluindo documentação do produto para liberações individuais.

Nota: Se sua empresa tiver licenciado novos produtos ou atualizado para uma versão nova do Tealeaf, revise e modifique suas permissões de acesso.

Consulte o https://community.tealeaf.com/display/public/Configuring+Permissions+in+viaTealeaf.

Procurando na Ajuda Online do Tealeaf

É possível localizar com rapidez as informações necessárias usando o mecanismo de procura na Ajuda Online do Tealeaf.

Procurando na Ajuda Online do Teleaf no Portal

É possível procurar na Ajuda Online do Tealeaf diretamente no Portal do Tealeaf.

Nota: Para ativar a procura da documentação por meio do Portal, suas credenciais da Ajuda Online do Tealeaf devem ser inseridas no Portal. Consulte "Instalando Credenciais da Ajuda Online do Tealeaf" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.

Insira um termo de procura na caixa de texto no canto superior direito e clique em **Procurar na Ajuda Online**. Os resultados são exibidos em uma nova janela do navegador.

Procurando na Ajuda Online do Tealeaf

Para procurar a documentação do produto, insira um termo de procura na caixa de texto na parte superior da tela. Em seguida, clique em **Procurar**.

Na página de resultados de Busca no Site, é possível revisar as correspondências de procura da sua liberação da documentação selecionada atualmente.

Para procurar em uma área diferente à qual você tem acesso, selecione a lista suspensa Localização.

Na barra de navegação à esquerda:

- Espaço de procura: É possível focalizar seus resultados apenas na documentação do produto relevante à sua versão atual do Tealeaf usando o painel de procura mais alto que permite procurar no espaço atual.
- Hierarquia da procura: O painel de procura mais inferior pode ser usado para procurar da página atual para baixo na hierarquia de página. Os manuais da documentação do produto são organizados em uma hierarquia de páginas, portanto esse método será útil se você desejar procurar conteúdo em um manual específico.

Para obter informações adicionais sobre como procurar na viaTealeaf, consulte https://community.tealeaf.com/display/public/Help+Searching+viaTealeaf.

Introdução

Para obter informações adicionais sobre como iniciar na Ajuda Online, consulte https://community.tealeaf.com/display/public/Getting+Started+with+Online+Help.

Outras Áreas de Ajuda

Usando o Portal, é possível acessar várias formas de ajuda:

- **Ajuda Online** abre o https://community.tealeaf.com/display/public, que contém a documentação mais recente e outros recursos úteis.
- **Tealeaf.com** leva você ao http://www.tealeaf.com em que é possível aprender mais sobre a empresa Tealeaf e seus produtos.
- **Fale Conosco** fornece o número do telefone e os endereços dos escritórios da Tealeaf.
- **Entre em Contato com o Administrador do Tealeaf** fornece o nome e informações de contato do seu administrador do Tealeaf.

  Nota: As informações de contato do administrador do Tealeaf podem ser configuradas por meio do Portal do Tealeaf. Consulte "Configurações CX" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.
- **Sobre o Portal CX do Tealeaf** exibe as versões de software Tealeaf que estão instaladas no momento, as propriedades do sistema e os resultados dos testes de Desempenho do Portal.

  Consulte "Relatório de Informações do Aplicativo do Portal" no *Manual de Administração do IBM Tealeaf cxImpact*.
- O menu **Anúncios** mostra os anúncios do sistema atual, que também são exibidos no momento do login.

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM® não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte um representante IBM local para obter informações sobre produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá se utilizado em substituição a este produto, programa ou serviço. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não-IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou aplicativos de patentes pendentes relativos a assuntos descritos neste documento. O fornecimento desta publicação não garante ao Cliente nenhum direito sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil.
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 13001-970

Para consultas sobre licença relacionadas a informações de DBCS (Conjunto de Caracteres de Byte Duplo), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

O parágrafo a seguir não se aplica ao Reino Unido ou qualquer outro país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE NÃO INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, esta disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Estas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. Periodicamente, são feitas alterações nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

Referências nestas informações a Web sites não IBM são fornecidas apenas como conveniência e não representam de forma alguma um endosso a esses Web sites. Os materiais contidos nesses Web sites não fazem parte dos materiais desse produto IBM e a utilização desses Web sites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Botafogo
CEP 13001-970

Essas informações podem estar disponíveis, sujeitas aos termos e condições adequados, incluindo em alguns casos, o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença de Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais poderão variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão as mesmas em sistemas disponíveis em geral. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por meio de extrapolação. O resultado real pode variar. Os usuários deste documento devem verificar os dados aplicáveis para seu ambiente específico.

As informações sobre produtos não-IBM foram obtidas junto aos fornecedores dos respectivos produtos, seus anúncios publicados e outras fontes disponíveis publicamente. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão de seu desempenho, compatibilidade nem qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. Dúvidas sobre os recursos de produtos não-IBM devem ser encaminhadas diretamente a seus fornecedores.

Todas as instruções relativas à orientação ou intenção futura da IBM estão sujeitas a alterações ou retiradas sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Estas informações contêm exemplos de dados e de relatórios usados em operações de negócios diárias. Para ilustrá-los da forma mais completa possível, os exemplos podem incluir nomes de indivíduos, empresas, marcas e produtos. Todos estes nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços utilizados por uma empresa real é mera coincidência.

LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas aplicativos de amostra no idioma de origem, as quais ilustram técnicas de programação em diversas plataformas operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de exemplo sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativo para a plataforma operacional para a qual os programas de exemplo são criados. Esses exemplos não foram completamente testados sob todas as circunstâncias. Quanto a esses programas, a IBM, entretanto, não pode garantir ou deixar subentendido sua confiabilidade, capacidade de manutenção ou funcionamento. Os programas de amostra são fornecidos "no estado em que se encontram", sem garantia de tipo algum. A IBM não deve ser responsabilizada por quaisquer danos resultantes de uso dos programas de amostra.

Marcas Registradas

IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produto e serviço podem ser marcas registradas da IBM ou outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na Web em “Copyright and trademark information” em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Considerações de Política de Privacidade

Produtos de software IBM, incluindo soluções de software como serviço, (“Ofertas de Software”) poderão usar cookies ou outras tecnologias para coletar informações de uso do produto, a fim de ajudar a melhorar a experiência do usuário final, para customizar interações com o usuário final ou para outros propósitos. Um cookie é uma parte de dados que um website pode enviar ao navegador, que pode, então, ser armazenado no computador como uma tag que identifica o computador. Em muitos casos, nenhuma informação pessoal é coletada por esses cookies. Se uma Oferta de Software que estiver sendo usado permitir coletar informações pessoais por meio dos cookies e de tecnologias semelhantes, nós informaremos sobre os detalhes abaixo.

Dependendo das configurações implementadas, esta Oferta de Software poderá usar cookies persistentes e de sessão que farão a coleta de nome de usuário do usuário além de outras informações pessoais com o propósito de gerenciamento de sessões, usabilidade de usuário melhorada ou outros propósitos funcionais ou de rastreamento. Esses cookies podem ser desativados, mas a desativação deles também eliminará a funcionalidade que eles ativam.

Várias jurisdições regulam a coleta de informações pessoais e tecnologias semelhantes. Se as configurações implementadas por esta Oferta de Software fornecerem a você, como cliente, a possibilidade de coletar informações pessoais de usuário final via cookies e outras tecnologias, você deverá solicitar conselho jurídico, por conta própria, sobre as leis aplicáveis quanto a tais coletas de dados, incluindo quaisquer requisitos quanto a avisos e consentimentos, quando for adequado.

A IBM exige que os Clientes (1) forneçam um link claro e visível aos termos de uso de website do Cliente (política de privacidade, por exemplo) que inclui um link para a coleta de dados da IBM e do Cliente e as práticas de uso, (2) notifiquem que os cookies e gifs limpos/web beacons sejam colocados no computador do visitante pela IBM em nome do Cliente, juntamente com uma explicação dos

propósitos de tal tecnologia e (3) para a a extensão exigida por lei, obter o consentimento dos visitantes do website, antes da colocação de cookies e gifs limpos/web beacons colocados pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website

Para obter informações adicionais sobre o uso de várias tecnologias, incluindo cookies, para esses propósitos, consulte as Instruções de Privacidade Online da IBM em: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en, seção intitulada “Cookies, Web Beacons e Outras Tecnologias".

Impresso no Brasil